الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت

إعداد

محمد عبدالله الحسيني الشريف

المشرف

الأستاذ الدكتور عمر أحمد همشري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

علم المكتبات والمعلومات

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

ايار، ٢٠١٠

الجامعة الأردنية

نمــوذج تفــويض

أنا محمد عبدالله الحسيني الحربي ، أفوض الجامعة الأردنية بتزويد نــسخ من أطروحتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ: ٦/٥/٢٠١٠

قرار لجنـــــــة المناقشـــــــة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها (الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة فـي دولـة الكويت)، وأجيزت بتاريخ ٢٦/٤/٢٠١٠م.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيـــــــــــع
الأستاذ الدكتور **عمر أحمد همشري**، مشرفاً أستاذ_ علم المكتبات والمعلومات	....
الأستاذ الدكتور **عبد الرازق مصطفى يونس**، عضواً أستاذ_ علم المكتبات والمعلومات	....
الأستاذ الدكتور **سلامة يوسف طناش**، عضواً أستاذ_ الإدارة التربوية	....
الدكتور **عاطف يوسف عودة**، عضواً أستاذ مشارك_ علم المكتبات والمعلومات (جامعة الزرقاء الأهلية)	....

الإهداء

أهدي هذا الجهد إلى والدي العزيز الذي كان دائما موجهاً لي ومرشداً أنهل من حكمته وأتعلم من خبرته,,,

إلى والدتي الغالية التي غمرتني بحنانها منذ أن أبصرت النور فكانت الشمعة التي تنير لي الدرب والثريا التي تدلني على معاني المجد,,,

إلى زوجتي الغالية أم عبدالله التي وقفت إلى جانبي وعاشت معي كل لحظة في سبيل إنجاز هذه الرسالة,,,

إلى أبنائي عبدالله وعبدالرحمن الذين أسأل الله العظيم أن يبلغا أشدهما ويكونا لبنة في بناء أمة محمد صلى الله عليه وسلم,,,

إلى أخي عبدالعزيز وأخواتي,,,

إلى أهلى وأصدقائي.

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله الواحد المعبود الذي له الفضل المشهود على إكرامة لـي وإعـانتي وتـوفيقي لأكمل هذه الرسالة.

إنه ليسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور عمـر همـشري الذي تشرفت أن يكون اسمه كتب على هذا العمل كمشرف عليه, والذي لولا جهوده المتواصلة، وتوجيهاته السديدة لما وصلت هذه الرسالة إلى ماهي عليه الآن, فقد رعاها بعلميته منذ أن كانت فكرة في مهدها إلى أن استوت على سوقها.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من تتلمذت على أيديهم في الجامعة الأردنية وأذكر مـنهم الأستاذ الدكتور عبدالرازق يونس والأستاذ الدكتور ربحي عليان والأستاذ الدكتور نادر أبوشيخة. والشكر موصول للأستاذ أحمد جمعة عمران مدير إدارة المكتبات في وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت وكذلك الأستاذ أحمد الكندري مراقب الإدارة على تعاونهم في امدادي بالمعلومـات وتسهيل توزيع الإستبانه وأشكر كذلك زميلي شادي حميدات وكل الزملاء الذي شاركوا في هذه الدراسة.

الباحث

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت

إعداد

محمد عبدالله الحسيني الشريف

إشراف

الأستاذ الدكتور عمر أحمد همشري

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في هذه المكتبات وعددهم (264) فرداً، استجاب منهم (232) أي بنسبة (87.9 %). تم تطوير استبانة خاصة بالولاء التنظيمي تكونت من (45) فقرة، موزعة على أربعة مجالات هي: الولاء الأدبي، والولاء المستمر، والولاء الأخلاقي، والولاء التلاحمي، وتم التأكد من صدقها وثباتها.

أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة كانت مرتفعة في ثلاثة مجالات هي: الولاء الأدبي، والأخلاقي، والتلاحمي. أما في مجال الولاء المستمر فقد جاءت متوسطة. وبينت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي لدى أفراد مجتمع الدراسة تعزى لمتغير الجنس في مجالي الولاء الأدبي والأخلاقي، ولصالح الإناث. ولمتغير المؤهل العلمي في جميع المجالات، ولصالح حملة البكالوريوس، ولمتغير سنوات الخبرة في مجالي الولاء الأدبي، والولاء الأخلاقي، ولصالح فئة خبرة عشر سنوات فأكثر. وبينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي لدى أفراد مجتمع الدراسة تعزى لمتغير التخصص.

وأوصت الدراسة بضرورة وضع نظام حوافز عادل وفعال في إطار نظام الخدمة المدنية لرفع درجة الولاء المستمر لدى العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة، وبضرورة تعزيز ثقافة الولاء التنظيمي لدى العاملين الذكور وحديثي الخبرة، وبإجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بموضوع الولاء التنظيمي لدى العاملين في أنواع المكتبات الأخرى في دولة الكويت واختبار تأثير متغيرات أخرى لم تتطرق لها هذه الدراسة، مثل: الحالة الإجتماعية، والراتب الشهري، وغيرها.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مـقدمـة:

تواجة المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر ظروفـا ومتغيـرات وحـالات تختلف عن تلك التي واجهتها في العقدين الماضيين. إذ يتميز عالم المكتبات والمعلومات اليـوم بالتعقيد والتغير المتسارع، الأمر الذي يتطلب أنواعا جديدة من المؤسسات المعلوماتية الجديدة أو المتجددة القادرة على التكيف معه ومسايرة متغيراته وظروفه. فقد تغيرت النظرة نحو المكتبـة ومفهومها ورسالتها، وأضحى لا مكان للمكتبة التقليدية التي تركـز علـى الكتـاب ومـصادر المعلومات المطبوعة فقط دون غيرها من المصادر، وبالتالي، فإن مكتبات ومراكـز معلومـات اليوم تختلف عن سابقاتها من حيث الأهداف، والمبـاني، ومـصادر المعلومـات، والخـدمات، والموارد البشرية، والإدارة، وغيرها. وتعد المكتبات العامة جزءاً لا يتجزأ من عالم المكتبـات والمعلومات الذي يواجه تلك الظروف والمتغيرات والحالات.

لقد تطور مفهوم المكتبة العامة الحديثة، وتغيرت صورتها وأهدافها و وظائفها وخدماتها في ضوء التطورات التكنولوجية المتلاحقة وثورة المعلومات، والحاجة المتزايدة لأفراد المجتمع على اختلافهم للمعلومات لأغراضهم الثقافية والعلمية والمهنية، وزيادة حاجـاتهم إلـى حريـة الوصول إليها، وأصبح يطلق عليها فـي الوقـت الحاضـر مراكـز المعلومـات المجتمعيـة Community Information Centers لأنها تلبي حاجات المجتمع من المعلومات، مـستعينة بأحدث التقنيات المناسبة لذلك. وبالتالي، فهي تعد في مجتمع المعلومات الحاضر جزءا مهما من النظام الوطني للمعلومات، وأداة للتعلم الذاتي المستمر، وللعملية الديمقراطية (همشري، 2008). وقد أعلنت منظمة اليونسكو في بيان أصدرته في عام 1949 وأعيدت صياغتة في عـام 1972 بمناسبة العام الدولي للمكتبات يعكس رسالة المكتبة العامة على إعتبارها قـوة حيويـة للتربيـة والثقافة والعلوم، وأكدت أيضا على أن تأسيس المكتبات العامة ورعايتهـا تعـد مـن واجبـات الحكومات على المستويين المركزي والمحلي (المالكي، 2000).

ومن المعلوم أن المكتبة العامة تقدم خدماتها مجانا لجميع فئات المجتمع، دون تمييـز أو تحيز، على اختلاف أعمارهم وجنسهم وثقافاتهم ومجالات اهتمامهم. لذا؛ ينطوي عليهـا تـوفير مصادر المعلومات بمختلف الموضوعات واللغات والأشكال المطبوعة منها وغيـر المطبوعـة (عليان، 2002). وعليه فإن هناك شروطا أساسية لا بد من توافرها في المكتبات العامـة، وهـي أن تهتم بجميع مجالات المعرفة التي تحتاج إليها جميع فئات المجتمع، وأن تقدم خـدماتها لجميـع

فئات المجتمع مجانا، و دون تمييز من حيث العمر أو الجنس أو الدين أو المستوى التعليمـي أو أية اعتبارات أخرى، بالإضافة إلى ميزانيتها التي يجب أن تتحملها الحكومة من الأموال العامة، على الرغم من أن بعض المؤسسات الخاصة قد تقوم بإنشاء مكتبات عامة وتتولى عملية تمويلها والإشراف عليها (الهوش، 2000).

وتعد المكتبات العامة ذاكرة الشعوب ونافذتها على الثقافة والعلم والفكر. ومن الأقـوال المأثورة "إذا أردت أن تعرف ما بعقل أمة فعليك أن تنظر لمكتباتها". و يشير هذا إلـى أهميـة المكتبة العامة كمؤسسة فكرية تسعى لتنمية المجتمع وتسهم في إعداد المواطن الصالح من خلال الخدمات التي تقدمها دون مقابل ولكافة أفراد المجتمع دون تمييز. كما أن المكتبات العامة تتميز عن غيرها من المكتبات النوعية الأخرى من حيث فلسفتها الواضحة، فهي تسهم في تشكيل فكر القارئ أو الباحث و شخصيته الثقافية، بالإضافة إلى تحقيق مفهوم التعلم المستمر مـن خـلال إكساب المستفيدين مجموعة من المهارات المكتبية والمعلوماتية التي تمكنهم من استخدام مصادر المعلومات على اختلاف الزمان و المكان (العلي، 2006).

ويعد العنصر البشري في المكتبات ومراكز المعلومات أحد أهم عناصر الإنتـاج علـى الإطلاق، ومحور أساس لإنجاز الأعمال, وأداة فاعلة للوصول إلى الأهداف المنشودة وتحقيـق التميز والنجاح. ويمكن القول أنه مهما توافرت الموارد المادية والتكنولوجية والهياكل التنظيميـة فإنها تبقى خامات لا بد من وجود الإنسان لإستثمارها في خدمة أهـداف المكتبـات ومراكـز المعلومات (همشري، 2001). كما يرتبط نجاح أي مكتبة عامة في أداء وظائفها وإمكانية تحقيق أكبر استفادة منها بما يتوافر لديها من موارد بشرية، ليس فقط مـن حيـث أعـدادهم وفئـاتهم ومؤهلاتهم العلمية المهنية والتربوية، وإنما بما يتسمون به من صفات شخصية واستعداد خاص للنهوض بأعباء الخدمة المكتبية والمعلوماتية على الوجة الأكمل (العلي، 2006).

وتأكيداً على أهمية العنصر البشري المؤهل علمياً وفنياً فـي المكتبـات العامـة، فقـد أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية في عام 1956م مطبوعاً على جانب كبير من الأهمية تحت عنوان Public Library Service اشتمل على أهم الصفات الواجب توافرهـا فـي مـوظفي المكتبات العامة، ونص على ما يلي: "لا تستطيع أي مكتبة أن تقدم خدمة فعالة دون الحـصول على عدد مناسب من الموظفين الأكفياء. ولأن الوظيفة الأساسية للمكتبة ترتكـز علـى خدمـة الجماهير باعتبارها وكالة إعلامية حيادية غير منحازة، فإنها تحتاج إلى موظفين علـى درجـة عالية من الكفاءة والنزاهة. ويعد اختيار العاملين المناسبين وتنظيمهم والظروف التي يعملون في ظلها من المسائل الأساسية التي يتعين وضعها في الاعتبار في مؤسسة مكرسة للخدمة العامـة."

(البنهاوي، 1984). وعلى المكتبة العامة، كغيرها من المنظمـات، لتحقيـق أهـدافها وتحقيـق الانسجام بين أهدافها كمنظمة و أهداف الأفراد أنفسهم أن تكسب ولاء موظفيها، ليكرسوا المزيد من الجهد و التفاني في أعمالهم.

ويعكس الولاء التنظيمي الرابطة بين اتجاهات العاملين وبعـض الظـواهر والأنمـاط السلوكية المختلفة، إذ تؤدي المستويات المنخفضة من ولاء العاملين لمنظمـاتهم ومهـنهم إلـى إتجاهات سلبية نحو العمل والمنظمة، كالتأخر عن العمل أو الغياب عنـه أو تركـه، أو إسـاءة استخدام ممتلكات المنظمة، مما يعكس عدم الرضا عن العمـل، وانخفـاض الأداء والإنتاجيـة. وعلى النقيض من هذا، فإن زيادة ولاء العاملين لمنظماتهم ومهنهم يؤدي إلى تنمية اتجاهـاتهم الإيجابية نحو عملهم ومنظماتهم، ويعمل على خفض الإتجاهات السلبية كالتـأخر أو الغيـاب أو ترك العمـل، ممـا يعكـس رضـاهم عـن أعمـالهم وزيـادة أدائهـم وارتفـاع إنتـاجيتهم (الفوزان، 2004). كما أشار العجمي (1998) إلا أن أثر الولاء التنظيمي قد يمتد إلـى حيـاة العاملين الخاصة خارج نطاق العمل. فقد اتضح أن الموظف ذو الولاء التنظيمي المرتفع يـشعر بدرجة عالية من الرضا والسعادة والإرتباط العائلي مما ينعكس إيجابا على أدائه فـي العمـل. ويساهم الموظفون ذوو الولاء التنظيمي المرتفع أيضا في النمو الإقتصادي وارتفـاع معـدلات الإنتاج القومي في بلدانهم.

ونظرا لأهمية الولاء التنظيمي في المكتبات ومراكز المعلومات بعامة والمكتبات العامة بخاصة وتأثيره في مستوى أداء العاملين فيها، وخدماتها، ومدى تحقيقها لأهدافها الموضـوعية بكفاءة وفعالية، ونظرا لبروز بعض مظاهر ضعف الولاء لدى العاملين في المكتبـات مجتمـع الدراسة في دولة الكويت مثل: ظاهرة الغياب، والمغادرات المتكررة، والتركيز على الإجـازات المرضية والعارضة، وإضاعة وقت العمل في المكالمات الهاتفية وقراءة الصحف، والحديث مع الزملاء في غير ما يخص العمل، وإساءة استخدام ممتلكات المكتبة أحياناً، وغيرها من الظواهر السلبية التي لمسها الباحث من خلال عملة في المكتبات العامة. فقد جاءت فكرة هـذه الدراسـة التي تركز على التعرف إلى درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولـة الكويت.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامه في دولة الكويت.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

هدفت الدراسة الكشف عن درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

- ما درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها ؟

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير الجنس ؟

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير التخصص ؟

3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة ؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الولاء التنظيمي في تحقيق أهداف المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها، وأثره الواضح على سير العمل فيها، وتوجيه الأفراد العاملين فيها نحو تحقيق أهداف تلك المكتبات من جهة، وتقليل السلوك السلبي لديهم من جهة أخرى، مثل ترك العمل أو كثرة التغيب عنه أو إهماله، وما إلى ذلك من سلوكيات سلبية لا تساعد المكتبة على تحقيق أهدافها كما هو مطلوب.

وتكمن أهميتها أيضا في الوقوف على درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة، وذلك لحصر المشكلات والعقبات التي تحول دون ترسيخ مفهوم الولاء لديهم تجاه

المكتبات التي يعملون فيها، وبالتالي وضع الحلول والتوصيات المناسبة من أجل ترسيخ هذا المفهوم لديهم.

وتنبع أهمية هذه الدراسه أيضا من أن هناك جهات عدة يمكنها الإفاده من نتائجها، ومن أهم تلك الجهات الآتي:

1- المسؤولون في إدارة المكتبات العامه بوزارة التربيه والتعليم لتطوير استراتيجيات جديدة لاختيار العاملين الجدد والتعامل معهم.

2- المسؤولون عن وضع خطط برامج تدريس علم المكتبات والمعلومات في دولة الكويت لتطوير مناهج التدريس وغرس مفهوم الولاء التنظيمي لدى الطلبة.

3- العاملون أنفسهم؛ وذلك بتعريفهم بمشكلاتهم في العمل ومظاهر ضعف ولائهم، مما يساعدهم في إيجاد حلول مناسبة لها.

مصطلحات الدراسة:

فيما يلي تعريف بالمصطلحين الرئيسين للدراسة، وهما:

- الولاء التنظيمي: هو استعداد الفرد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المنظمة التي يعمل بها، مع وجود الرغبة الحقيقية في الإستمرار داخل المنظمة وقبول أهدافها وقيمها (الكايد،1999). **وإجرائيا** هي درجة الولاء التنظيمي الكلية لاستجابات أفراد الدراسة على فقرات الإستبانة الخاصة بالولاء التنظيمي التي طورها الباحث ومجالاتها المختلفة.
- المكتبة العامة: هي مؤسسة عامة تدعم من المال العام، وتتاح مجموعاتها وخدماتها لجميع المواطنين بدون تمييز (الهوش،2000). **وإجرائيا** هي المكتبات العامة في دولة الكويت لعام 2009، والموثقة لدى إدارة المكتبات بوزارة التربية والتعليم في دولة الكويت.

حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت لعام 2009.

الفصل الثاني
الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً. الأدب النظري:

مقدمة:

يعد الولاء التنظيمي أحد أوجه الارتباط بين الأفراد والمنظمات، كما أن له آثاراً مختلفة على اتجاهات الأفراد العاملين في المنظمات وسلوكاتهم. وقد حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي؛ وذلك في سبيل معرفة الطرق والأساليب التي تـساعد المنظمات على الاحتفاظ بأفرادها.

مفهوم الولاء التنظيمي:

يعد الولاء التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي تناولتها العديد مـن الدراسـات والأبحاث بصورة مبكرة مقارنة بغيره من المتغيرات السلوكية والاتجاهية الأخرى. فقد شهد عقد الثمانينيات من القرن العشرين تزايداً مستمراً واهتماماً كبيراً بالولاء التنظيمـي للعـاملين فـي المنظمات بكافة أشكالها (الفضلي، 1997).

وتعني كلمة الولاء في اللغة العربية الاخلاص والوفاء والعهـد والالتـزام والارتبـاط والنصرة. ويشير الأدب المنشور إلى أن هناك كلمات مرادفة يمكن أن تسهم في شـرح مفهـوم الولاء، منهـا: الإنتمـاء Belonging ، والوفـاء Faithfulness، والإخـلاص Sincerity، والتـضحية Sacrifice، والالتـزام Commitment (أبوالنـصر، 2005). ويتفـق غنـام (2005) مع ما سبق في أن مفهوم الولاء أو الانتماء أو الالتزام يعطي نفس المعنى في مجـال العلوم التربوية ويستخدم في ذات الغرض في الأبحاث.

ويعد الولاء مفهوماً قديماً تطرق إليه علماء الاجتماع وعلم النفس، إذ أشـاروا إلـى أن الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع مجموعة من الأفراد في بيئة منظمة تتطلب الحياة فيها التعاون والانتماء والاخلاص للوصول إلى الغايات والأهداف المشتركة فيما بينهم. وأشار الباحثون فـي مجال العلوم الاجتماعية أيضاً إلى أن الولاء التنظيمي هو امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل فـي مشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش به (اللوزي، 1999).

إن مسألة تحديد تعريف أو مفهوم للولاء التنظيمي فيه نوع من الصعوبة، وذلك بسبب تعدد العوامل والمتغيرات المؤثرة فيه، فالولاء هو سلوك لا يمثل واقعاً ملموساً في ذاتـه، بـل يستدل عليه من خلال الظواهر والآثار المرتبطة فيه. كما أنه لا يمكن فرضه على العاملين لكنه ينتج من تفاعلات الكثير من العوامل والمتغيرات. كما أن ولاء الفـرد لمنظمتـه لا يظهـر ولا

يختفي فجأة، بل هو نتيجة تجارب وخبرات طويلة للفرد. فقد عرفه (سلطان، 2006) على أنـه "رغبة الفرد في البقاء في المنظمة التي يعمل بها وانتمائه لها والمحافظة على سمعتها ومصيرها واعتزازه بأنه عضو فيها". كما أشار جايمون (Jaemoon, 2000) إلى أن الفرد الـذي يبـدي ولاءاً لمنظمته لديه الصفات التالية:

- يمتلك مشاعر قوية تجاه قبول أهداف المنظمة وقيمها.
- يبدي حماسة ورغبة جادة في العمل في المنظمة.
- لديه الرغبة في البقاء والاستمرار في المنظمة.

أما بوكانن (Buchanan, 1974) الذي ورد فـي الملاحمـة (2006) فيـرى الـولاء التنظيمي أنه عبارة عن "ارتباط الأفراد بقيم المنظمة وأهدافها، بغض النظر عن المكاسب المادية التي يحققونها من المنظمة". وحدد ثلاثة عناصر أساسية تميز هذا الولاء، وهي:

- التطابق (Identification) ؛ وذلك من خلال تبني الفرد لأهداف المنظمة وقيمها.
- الإنغماس (Involvement) ؛ حيث ينغمس الفرد في الأنشطة والأدوار المتعلقة بالعمل.
- الإخلاص (Sincerity) ؛ وهو الشعور بالإرتباط العاطفي والإنجذاب للمنظمة.

وعرفه كل من ماير وألن Meyer & Allen (1996) بأنه "الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها مما يدفعه إلى الإندماج في العمل ورغبته بالاستمرار كعضو في هذه المنظمة". وفي هذا التعريف يظهر الولاء على أنه حالة نفسية تصف علاقة الموظـف مـع المنظمة، والتأثير الذي تتركه مثل هذه الحالة على قرار بقائه في المنظمة واسـتمراره كعـضو فيها. كما عرفه (العمري، 1999) بأنه "استعداد الفرد لبذل درجة عاليـة مـن الجهـد لـصالح المنظمة التي يعمل فيها مع وجود الرغبة الحقيقية في الإستمرار في العمل داخل المنظمة وقبول أهدافها".

ويرى كل من فانـدنبيرج ولانـس Vandenberg and Lance (1992) أن الـولاء التنظيمي هو "مستوى الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف تجاه منظمتـه والإلتـزام بقيمهـا، والإخلاص لأهدافها، والشعور الدائم بالإرتباط معها، والإفتخار بالإنتماء إليها". في حين عـرف هريبنياك و ألوتو Hrebiniak and Allutto (1972) الذي ورد في (الأحمدي، 2004) الولاء على أنه الرغبة في البقاء في المنظمة "لأسباب تتعلق بالمكاسب المادية مثل زيادات الأجـور أو الموقع الوظيفي أو الحرية المهنية، أو تتعلق بصداقات زمالة أوسع مع الآخرين".

يلاحظ من التعريفات السابقة أنها تناولت الولاء التنظيمي من اتجـاهين كمـا ورد فـي فجورتوفت (Fjortoft, 1993) وهما: الاتجاه التبادلي والاتجاه النفسي.

الاتجاه الأول : التبادلي:

إن أصحاب هذا الاتجاه ينظرون إلى الولاء التنظيمي في المنظمات الربحية على أنه ظاهرة تبادلية تعتمد علي إدراك الأفراد الذين يعملون في تلك المنظمات للفائدة والمنفعة التي تتحقق لهم نتيجة مشاركتهم ومساهمتهم المستمرة في المنظمة (اللوزي، 1999). لذا، فإن هؤلاء الأفراد يرون في بيئة التنظيم المكان المناسب لاستخدام مهاراتهم وقدراتهم وتفعيلها، وإشباع حاجاتهم الأساسية, وفي المقابل عندما يوفر التنظيم البيئة السليمة لأفراده التي تلبي حاجاتهم الأساسية فإن النتيجة الطبيعية ستكون زيادة الثقة بين التنظيم والأفراد، وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع الولاء التنظيمي لديهم (الكايد , 1999). وقد تبنى هذا الاتجاه كل من هريبنياك وألوتو Hrebiniak and Allutto من خلال تعريفهم للولاء التنظيمي.

الاتجاه الثاني : النفسي :

يشير أصحاب هذا الاتجاه أن هناك ارتباطاً فعالاً للأفراد في المنظمة دون الأخذ بالاعتبار العوامل المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحققها الأفراد العاملون في المنظمة, حيث يتمثل ذلك الارتباط الفعال بالأداء الجيد، وقلة الغياب، والرغبة في البقاء داخل المنظمة حتى سن التقاعد، وزيادة الرضا الوظيفي، والسلوك الإيجابي نحو المنظمة (المعيوف، 2002).

ويمكن طبقاً لهذا الاتجاه تحديد الصفات العامة للولاء التنظيمي كالآتي:

- امتثال الفرد لقيم المنظمة وأهدافها.
- انخراط الفرد في دوره الوظيفي ضمن هذه القيم والاهداف، ورغبتة المستمرة في البقاء في المنظمة لمدة أطول لخدمة أهدافها وقيمها.
- الرغبة والاستعداد لبذل المزيد من الجهد من أجل أهداف المنظمة (سلامة، 2003).

وقد تبنى هذا الاتجاه كل من بوكانن (Buchanan) وبورتر (Porter) وزملائه وموذي (Mowday) الذين اتفقوا على أن ولاء الفرد لمنظمته التي يعمل فيها إنما هو تعلقه بأهداف المنظمة وقيمها، والرغبة الصادقة في المحافظة على عضويته فيها بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة منها (الشراري، 2007).

مما سبق يتضح أنه لا يمكن عزل الاتجاه التبادلي وتأثيره على ولاء الفرد عن تأثير الاتجاه النفسي على الولاء. فإدراك الفرد للمنفعة والفائدة التي تعود عليه نتيجة مشاركته ومساهمته المستمرة في سبيل تحقيق أهداف المنظمة من ناحية وتوفير المنظمة المناخ الملائم لإشباع حاجات الأفراد الأساسية من ناحية أخرى، تزيد من درجة الثقة بين المنظمة والأفراد،

وبالتالي ترتفع درجة الولاء التنظيمي للأفراد، فالاتجاه التبادلي يسبق الاتجاه النفسي في تكـوين ولاء الفرد للمنظمة؛ وذلك لأن الولاء هو سلوك مكتسب يزداد بمرور الفرد بخبرات عملية مـن خلال فترة عمله في المنظمة.

مراحل تكوين الولاء التنظيمي وتطوره:

يبين الأدب المنشور أن ولاء الفرد يمر بمراحل مختلفة لكي يصل إلى درجة معينة من الـولاء، ومـن الدراسـات الأولـى المهمـة فـي هـذا المجـال دراسـة بوكانـان (Buchanan, 1974) التي أشارت إلى أن الولاء التنظيمي يتطور لدى الفرد في ثلاث مراحل متتالية، هي:

المرحلة الأولى:

تبدأ هذه المرحلة بعد التعيين مباشرة وتستمر لمدة عام واحد، يكون الفرد فيها خاضـعاً للإعداد والتدريب والإختبار، وينصب اهتمامه في هذه المرحلة على أن يتم قبوله في المنظمـة. ويتعرض الفرد في هذه المرحلة للضغط النفسي؛ وذلك لشعوره بالقلق حول قدرته على إثبـات نفسه وإظهار إمكانياته للتعلم والتكيف مع متطلبات البيئة الجديدة، كما تظهـر مجموعـة مـن الخبرات في هذه المرحلة مثل: وضوح الدور، وظهور الجماعية التلاحميـة، ونمـو اتجاهـات الجماعة نحو التنظيم، وفهم التوقعات وإدراكها ، وتحديات العمل، وتضارب الولاء، والـشعور بالصدمة (عورتاني، 2003).

المرحلة الثانية:

وهي مرحلة العمل والإنجاز، حيث تبدأ من السنة الثانية إلى السنة الرابعـة، ويتركـز اهتمام الفرد في هذه المرحلة على الإنجاز والسعي لتحقيق الذات من خلال العمل، وتتميز هـذه المرحلة بظهور بعض الخبرات منها: الأهمية الشخصية؛ وهي مشاهدة الفـرد لآثـار جهـوده ومساهماته لصالح المنظمة، والخوف من العجـز، وظهـور قـيم الـولاء للتنظـيم والعمـل (حمدان، 2008).

المرحلة الثالثة:

وهي مرحلة الثقة بالتنظيم والانتماء له، وتبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من بـدء التحاق الفرد بالمنظمة، حيث تتعزز لدى الفرد اتجاهات الولاء التي تكونت في المراحل الـسابقة نحو المنظمة، وتنتقل من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج (غنام، 2005).

وقد أشار أورلي (1980) O'Reily الذي ورد في كل من (العتيبي والـسواط، 1997) إلى ثلاث مراحل للولاء وهي:

1- مرحلة الإذعان أو الإلتزام: وذلك أن الفرد يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه منه مقابل الحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة، فيكون ولاء الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة.

2- مرحلة التطابق أو التماثل بين الفرد والمنظمة: في هذه المرحلة يتقبل الفرد سلطة الآخرين بسبب رغبته في الاستمرار بالعمل في المنظمة التي تشبع حاجاته للإنتماء، وبالتالي يشعر الفرد بالفخر والاعتزاز لإنتمائه لها.

3- مرحلة التبني: في هذه المرحلة يتبنى فيها الفرد أهداف وقيم المنظمة ويعتبرها أهدافه وقيمه، حيث يكون الولاء في هذه المرحلة ناتجا عن تطابق أهداف وقيم المنظمة مع أهداف وقيم الأفراد.

أما ديكسون وزملاؤه (Dixon et. al (2005 فقد أشاروا إلى أن عملية الولاء التنظيمي تمر بأربعة مراحل متتالية، وهي:

1- مرحلة تلبية المنظمة لاحتياجات الأفراد العاملين فيها.

2- مرحلة المقارنة بين ما تقدمه المنظمة لموظفيها وبين ما يمكن أن يحصلوا عليه من مزايا عند العمل في منظمة أخرى.

3- مرحلة شعور الموظفين بالرضا عما تقدمه المنظمة لهم من مزايا، والبدء في تكوين اتجاهات إيجابية نحو المنظمة التي يعملون فيها.

4- مرحلة تزايد درجة ولاء الأفراد العاملين نحو منظمتهم.

أبعاد الولاء التنظيمي:

هناك عديد من الكتاب الذين ميزوا بين أبعاد الولاء التنظيمي في أدبيات الإدارة، فقد أشار (الأحمدي، 2004) إلى بعدين للولاء هما:

1- الولاء الأخلاقي: ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المنظمة وتطابقه معها واعتبارها جزءاً من قيمه وأهدافه.

2- الولاء المحسوب: وهو رغبة الفرد في الاستمرار والبقاء في العمل داخل المنظمة على الرغم من وجود عمل بديل في منظمة أخرى وبمزايا أفضل.

أما ماير وآلن (Meyer & Allen, 1996)، فقد ميزا بين ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي، هي:

1- الولاء المؤثر (العاطفي): يعتمد هذا الولاء على مدى إدراك الفرد للخصائص التي تميز عمله من حيث: أهمية العمل، ودرجة الإستقلالية، وتنوع المهارات، والتغذية الراجعة من الإشراف، كما يتأثر هذا الجانب من الولاء بمدى إحساس الفرد بالسماح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات المهمة في ما يخص العمل أو الفرد نفسه.

2- الولاء المعياري: وهو إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء والعمل في المنظمة، وذلك مقابل دعم المنظمة الجيد لأفرادها والسماح لهم بالمشاركة في تحديد إجراءات العمل وكيفية تنفيذه، والمساهمة في وضع الأهداف، ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة لكونه ملتزما أخلاقيا بتنفيذ السياسات والأهداف التي شارك في وضعها ولإلتزامه كذلك بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء والعمل في المنظمة.

3- الولاء المستمر: يتأثر هذا البعد من أبعاد الولاء التنظيمي بالقيمة الإستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في العمل مع المنظمة مقابل ما سوف يفقده لو اتخذ قراراً بالعمل لدى جهات أخرى. لذلك، يتأثر تقييم الفرد لأهمية البقاء والعمل في المنظمة بمجموعة من العوامل، منها: التقدم في السن، وطول مدة الخدمة، فهذان العاملان يعدان مؤشران قويان لوجود الرغبة لدى الفرد في الاستمرار بعمله؛ وذلك أن الفرد قد استثمر جزءاً من حياته في المنظمة، وأن أي تفريط أو تهاون من قبله في ترك ذلك الاستثمار قد يعد بمثابة خسارة له، خصوصاً إذا ما كانت أوجه الاستثمار غير قابلة للنقل إلى عمل آخر.

أما المخلافي (2001) فأشار إلى أن الولاء يرتكز على ثلاثة أبعاد، هي:

1- الولاء المستمر: ويقصد به تكريس الفرد لحياته من أجل بقاء حياة الجماعة واستمرارها، ويتم ذلك من خلال تضحية الفرد باستثماراته الشخصية.

2- الولاء التلاحمي: وهو ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية تشكل علاقات الجماعة، ويتم ذلك من خلال التمسك بسلوك الفرد المؤدي إلى تعزيز الإحساس بتماسك المجموعة وتلاحمها، والتخلي عن السلوك المؤدي إلى التفكك والانفصال عن الجماعة.

3- الولاء المنضبط (الموجه): وهو الارتباط بمبادئ ومعايير الجماعة مـن خـلال تنصل الفرد لمبادئه السابقة، وتركة لحقه بإتخاذ القرارت واستـسلامه الكامـل لقرارات وسلطة الجماعة.

من خلال ما سبق من عرض لأبعاد الولاء التنظيمي، فقد رأى الباحث أن هناك تـشابهاً في بعض الأبعاد مع تغير المسمى تارة، ودمج لبعدين معاً تارة أخرى؛ لذلك، يمكـن تلخـيص أبعاد الولاء في التالي:

1- الولاء الأدبي: ويقصد به تبني الفرد لقيم وأهداف المنظمة واعتبارها جزءاً مـن قيمه وأهدافه (الكايد، 1999).

2- الولاء المستمر: يتأثر هذا البعد من أبعاد الولاء التنظيمي بالقيمة الإسـتثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في العمل مع المنظمـة مقابـل مـا سوف يفقده لو اتخذ قراراً بالعمل لدى جهـات أخـرى (Meyer & Allen, 1996).

3- الولاء التلاحمي: وهو ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية تشكل علاقات الجماعة، ويتم ذلك من خلال التمسك بسلوك الفرد المؤدي إلى تعزيز الاحساس بتماسـك وتلاحم المجموعة، والتخلي عن السلوك المؤدي إلى التفكك والانفـصال عـن الجماعة (العديم، 2007).

4- الولاء الأخلاقي (المعياري): ويقصد به احساس الفرد بإلتزامـه نحـو البقـاء والإستمرار في العمل في المنظمة، وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة في وضـع الأهـداف والـسياسات العامـه لهـا (عويضه، 2008).

العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي:

يقصد بالعوامل المساعدة هي تلك الأمور التي تؤثر في تكوين الولاء التنظيمـي لـدى الأفراد العاملين في أية منظمة، وقد أكدت معظم الدراسات التي أجريت في هـذا الخـصوص، ومنهـا دراسـة كـل مـن: العتيبـي والـسواط (1997)، والملاحمـة (2006)، والعـديم (2007)، وغيرها، أن العوامل التالية تعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تكوين ولاء الفـرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها:

أولا: العوامل الشخصية:

ويقصد بها مجموعة المتغيرات الديموغرافية التي تميز الفرد عن غيره من حيث الجنس، والسن، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة. وتختلف نتائج الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي في تحديد تأثير تلك العوامل، فقد أظهرت نتائج بعض الدراسات أهمية دور العوامل الشخصية في تكوين ولاء الفرد للمنظمة التي يعمل بها، فيما دلت نتائج دراسات أخرى على عدم وجود علاقة تربط بين العوامل الشخصية والولاء التنظيمي (الكاساني،2000).

ويرى الباحث أن الاختلاف بين نتائج الدراسات في تحديد ما إذا كان للعوامل الشخصية دور في تكوين الولاء التنظيمي للأفراد من عدمه يعزى لعدة أسباب، منها: اختلاف الأفراد أنفسهم، واختلاف المنظمات، واختلاف طبيعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد، فقد يؤثر عامل السن في الأعمال التي تحتاج لمجهود ونشاط جسدي، كما يؤثر نوع العمل في المجتمعات العربية على وجه الخصوص على عمل المرأة، خاصة في الأعمال التي تتطلب العمل حتى ساعات متأخرة من الليل مثل العمل في نظام المناوبة في المكتبات العامة.

وبشكل عام يمكن القول بأن كثيراً من الدراسات قد أشارت إلى أهمية بعض العوامل الشخصية وتأثيرها في تكوين الولاء التنظيمي لدى الأفراد، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1- الجنس: أشارت العديد من الدراسات إلى أن للجنس علاقة بدرجة ولاء الفرد، فقد أظهرت نتائج تلك الدراسات أن الولاء التنظيمي للإناث يفوق الولاء التنظيمي للذكور في كثير من الأحيان كما في دراسة ديكسون، وآخرون (2005) Dixon,et,al، ودراسة الرواشدة (2007). ويعود السبب في ذلك، بحسب رأي الكاساني (2000)، إلى طبيعة المرأة وحبها للإستقرار. بينما تعد سمة حب التغيير من السمات البارزة التي تميز الرجل من أجل اكتساب وضع مادي أو مكانة اجتماعية أو وضع مهني أفضل. ويضيف الرواشدة (2007) أن السبب قد يعود إلى توفر فرص العمل البديلة للذكور أكثر من الإناث، وبالتالي فالإناث يملن إلى أن يقمن بعمل جيد في منظماتهن. إلا أن بعض الدراسات لم تظهر علاقة بين متغير الجنس والولاء التنظيمي كما في نتائج دراسة كل من جونز Jones (1998)، وتشسمير Chusmir (1998).

2- السن (العمر): أظهرت نتائج كثير من الدراسات إلى أن لمتغير السن علاقة بدرجة الولاء التنظيمي لدى الفرد، فقد بينت نتائج دراسة كل ميرو وآلن وسميث (Meyer, Allen& Smith, 1993)، ودراسة العتيبي (1993)، ودراسة العضايلة (1995)، ودراسة الطجم (1996)، ودراسة تشان وفرانسيسكو

(Chan and Francesco, 2000), أن هناك علاقة إيجابية بين السن والولاء التنظيمي، فكلما تقدم الفرد في السن كانت درجة ولائه التنظيمي أكبر.

3- المؤهل العلمي: تباينت نتائج الدراسات حول طبيعة العلاقة بين المؤهل العلمي ودرجة الولاء التنظيمي للأفراد، فقد أظهرت دراستا كل من العضايلة (1995)، واليامي (2003) عن وجود علاقة سلبية بين الولاء التنظيمي للأفراد و المؤهل العلمي؛ ويعزو الملاحمة (2006) ذلك بسبب توافر العديد من فرص العمل البديلة أمام الأفراد ذوي المؤهلات العلمية العالية. كما أشار ستيرز (Steers, 1977) الذي ورد في (العتيبي والسواط، 1997) إلى أن الأفراد ذوي التعليم العالي لهم تطلعات كبيرة يصعب على المنظمة تحقيقها، الأمر الذي يؤثر بشكل سلبي على ولائهم التنظيمي.

أما دراسة كل من روبن وبتلر Rubin & Buttlar (1992) و العتيبي (1993) فقد أظهرت نتائجهما علاقة إيجابية بين المؤهل العلمي والولاء التنظيمي. فكلما زاد عدد سنوات التعليم زاد ولاء الفرد، ويرجع (الكاساني، 2000) ذلك إلى الموقع الذي يشغلة الأفراد الذين يحملون مؤهلات علمية كبيرة، حيث تزداد رواتبهم ويتحسن وضعهم المادي والاجتماعي.

هذا ولم تظهر نتائج بعض الدراسات وجود علاقة بين المؤهل العلمي والولاء التنظيمي، مثل دراسة الطجم (1996)، ودراسة جايمون Jaemoon (2000)، ودراسة الشلوي (2005).

4- مدة الخدمة (سنوات الخبرة): يقصد بها الفترة الزمنية التي قضاها الفرد في عملة ضمن منظمة ما، وتتناسب مدة الخدمة طرديا مع الولاء التنظيمي وذلك في معظم الدراسات. فيعد العاملون الجدد أقل ولاءاً من زملائهم الأقدم منهم في الخدمة (الكاساني، 2000). ويرى الباحث أن الأفراد الذين لهم مدة خدمة أطول من غيرهم في المنظمة قد ارتبطوا عاطفيا بالمنظمة حيث أنهم عاصروا التغيرات التي طرأت على المنظمة خلال سنوات عملهم، كما أن المنظمة ومكانتها بالمجتمع صارت جزءاً من حياتهم وقد تعمق في أنفسهم الشعور بهموم المنظمة وقيمها وأهدافها، ويضاف إلى ذلك الشعور بروح الفريق الواحد بين الزملاء مع بعضهم بعضاً. فقد أشار كل من روبن وبتلر Rubin & Buttlar (1992), إلى أن مدة الخدمة ترتبط ببناء علاقات اجتماعية مع بقية العاملين مما يساعد على ربط العاملين ببيئة عملهم، لكن لم تظهر نتائج بعض الدراسات وجود علاقة بين مدة

الخدمة والولاء التنظيمي كما في دراسة جونز Jones (1998)، ودراسة (الشلوي، 2005).

ثانيا: العوامل الخارجية:

يقصد بالعوامل الخارجية تلك العوامل الخاصة بالبيئة الخارجية للمنظمة والتي تؤثر على ولاء الأفراد العاملين في المنظمة بدرجات متفاوتة، ومن أهم هذه العوامل توفر فرص عمل بديلة بميزات أفضل في منظمات أخرى. ويؤثر هذا العامل بشكل أكبر على الأفراد الذين تكون درجة ولائهم منخفضة، فوجود فرص عمل بديلة بميزات أفضل يعد فرصة يجب اغتنامها مما يؤدي إلى دورانهم الوظيفي (الكاساني، 2000).

ويعد الأجر من العوامل الخارجية التي تساعد على تكوين الولاء التنظيمي لدى الأفراد، حيث يسعى الفرد للحصول على عائد مادي مناسب يوفر له متطلبات المعيشة ويشبع حاجاته الأساسية، فإذا ما كان الأجر لا يسد حاجات الفرد عندها سيقوم بالبحث عن فرص عمل أخرى توفر له ما يسد تلك الحاجات. وقد أشارت نتائج دراستي كل من سميث Smith (1997)، وكوفاس Kuvaas (2006) إلى أن العاملين يميلون إلى الانتقال من المنظمات التي تدفع أجراً أقل إلى تلك التي تدفع أجراً أعلى.

كما يعد نمط الإشراف أحد العوامل الخارجية التي تؤثر على ولاء الأفراد، حيث يتعلق هذا العامل بطريقة الإشراف والإدارة المتبعة في توفير الحوافز المادية والمعنوية، والاستفادة من قدرات الأفراد وطاقاتهم من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب (سلامة، 2003)، فكلما زادت درجة المشاركة والانسجام والتفاهم بين المشرف ومرؤوسيه زادت رغبة العاملين في الاستمرار في المنظمة والبقاء فيها وبذل جهود أكبر لتحقيق أهدافها. وبالتالي زاد ولاء الفرد لمنظمته.

ويرى الباحث أن تأثير العوامل الخارجية يقتصر على العاملين الجدد في التنظيم، فكلما زادت مدة خدمة الموظف زادت مكتسباته من حيث المكانة في التنظيم والأجر والعلاقات التي أسسها مع أفراد التنظيم، وبالتالي قد ينعدم تأثير العوامل الخارجية بشكل قوي على الأفراد ذوي سنوات الخدمة الطويلة.

ثالثا: العوامل التنظيمية:

يقصد بها العوامل المتعلقة بخصائص التنظيم من حيث الحوافز والاستقلالية في العمل والعلاقات الاجتماعية بين العاملين وتحديد الأدوار والمسؤوليات، ويمكن إيجاز هذه العوامل في النقاط التالية كما أوردها الكايد (1999):

1- المعلومات المرتدة عن الأداء: توفر المعلومات المرتدة بشكل جيد رؤية واضحة عـن مستوى أداء الفرد العامل تفيده في معرفة جوانب الضعف والقصور لديـه ليتخطاهـا بالتدريب ومحاولة تحسين تلك الجوانب لديه، كما تساعد تلك المعلومات الإدارة نفـسها في وضع التقدير العادل للفرد مما يشعره بالطمأنينة بأن الجهود التي يقـدمها موضـع تقدير وأن عمله يثمن بشكل صحيح ومرضي، وهذا يساعد على حث الأفراد على العمل بشكل جيد والسعي لتحسين مستواهم بشكل مستمر وزيادة تعلقهم بالعمل وبالتالي زيادة ولائهم للمنظمة.

2- تحديد الدور والمهام: ويقصد بتحديد الدور والمهام هو تعريف الفرد العامل بالأعمـال والواجبات الموكلة إليه وحدود مسؤوليته عن إنجازها، فحين يعـرف كـل فـرد دوره ومكانه في العمل يقل الصراع داخل المنظمة ويزيد الانسجام بين محتوى العمل وبـين اتجاهات العاملين وبالتالي تحفيزهم ودفعهم لإنجاز الأعمال الموكلة إليهم، وسوف يولد عندهم ذلك الشعور والإحساس بالفخر عند انجاز العمل بشكل كامل، وهذا يؤدي إلـى اشباع الحاجة للإنجاز وتحقيق الذات في المنظمة مما يؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمـي لدى العاملين.

3- درجة الاستقلالية أثناء العمل: ويقصد بها مدى إتاحة الفرصة للفرد في اختيار الطـرق والإجراءات التي يتبعها أثناء تأدية عمله، والوقت المطالب به لإنجاز ذلك العمل. لذلك، يجب توفير درجة كافية من الإستقلالية للأفراد ليتسنى لهم العمل دون الشعور بالضغط عليهم والنابع من إحساسهم بتدخل الآخرين في عملهم (الكاساني، 2000). كما أن مبدأ التفويض في الإدارة يساعد على خلق نوع من الاستقلالية أثناء العمل، ويدفع الموظـف إلى تعلم مهارات جديدة وازدياد معارفه، وهذا يؤدي إلـى مـردود عملـي إذ يـساعد التفويض الموظفين على تنمية أنفسهم والخروج من حالة التبلد والراحة إلى رفع الروح المعنوية وبناء فريق قوامه الثقة والقدرة على انجاز الأعمال على أكمل وجه تطمح لـه الإدارة وما لذلك من مردود نفسي وأثر طيب على الموظفين (الفليح، 2008) وبينـت دراسة كل من سكاندورا ولانكاو Scandura & Lankau (1997) أن الموظفين الذين تتاح لهم مرونة في تأدية أعمالهم يكونون أكثر ولاءاً لمنظماتهم من أولئك الذين لا تتاح لهم مرونة في العمل.

العوامل التي تساعد على تنمية الولاء التنظيمي:

بعد تكون الولاء لدى العاملين من خلال العوامل التي تساعد على تكونه تـأتي عوامـل أخرى لتعزز الولاء لدى العاملين وتنميه، فعلى المنظمة أن تسعى لتفعيـل دور هـذه العوامـل لتحافظ على ولاء موظفيها وتنميته. ويمكن إجمال تلك العوامل في الآتي:

1- **المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في المنظمة:**

تختلف الحاجات الإنسانية لدى الأفراد العاملين في أي منظمة, ولكنها لا تخرج عن ما أشار إليه أبراهام ماسلو (Abraham Maslow) فـي نظريتـه المـسماة "نظريـة سـلم الحاجات"، فقد رتب ماسلو الحاجات الانسانية كما يلي ترتيباً تصاعدياً:

- حاجات تقدير الذات.
- حاجات الاحترام والتقدير.
- الحاجات الاجتماعية.
- حاجات الأمن.
- الحاجات الجسمية. (أبو شيخة، 2010)

وبحسب هرم ماسلو يقوم الافراد بمحاولة إشباع الحاجات التى تكون في أسفل الهـرم أولا، وهي الحاجات الفسيولوجية أو الجسمية والتي تكون مرتبطة بضروريات البقاء على قيد الحيـاة، وتشمل المأكل والملبس والجنس والنوم والراحة والهواء، ثم ينتقل الفرد بعد ذلك إلـى إشـباع الحاجات التي تليها وهي الحاجة إلى الأمن، وتتمثل الحاجة إلى الأمن في صور الرغبـة فـي الحماية من الأخطار التي يتعرض لها الإنسان مثل الحريق والحوادث وأخطار التهديد والحرمان من الأمن الإقتصادي (عويضة، 2008). ثم ينتقل بعد ذلك لإشباع الحاجات الإجتماعية، ويقصد بها رغبة الفرد في أن يشعر بالإنتماء للآخرين وقبولهم له، فالإنسان بطبعه كـائن اجتمـاعي لا يستطيع أن يعيش في عزلة عن المجتمع الذي يعيش أو يعمل فيه، وبعدها يتجه الفـرد لإشـباع الحاجة للإحترام والتقدير، وهذه الحاجة تنقسم إلى شقين، الشق الأول يتعلق بالاعتـداد بـالنفس ويشمل ذلك الثقة بالنفس واحترامها والاستقلال، أما الشق الآخر فيتعلق بحاجته إلـى الـشعور باعتراف الآخرين به. بعد إشباع جميع الحاجات في أسفل السلم تصبح أهم حاجة يسعى لتحقيقها الفرد هي الحاجة لتحقيق الذات، وهي رغبته في أن يكون أكثر تميزا عن غيره من الأفراد، وأن يصبح قادرا على فعل أي شيء يستطيعه الإنسان، وبالتالي يمكن التعبيـر عـن هـذه الحاجـة بالحاجة إلى الشعور بالإنجاز (أبو شيخة، 2010).

وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، فإذا لم توفر المنظمة الحد الأدنى على الأقل من تلك الحاجات فسوف يميل الأفراد لترك المنظمة والسعي للعمل في منظمة أخرى تشبع حاجاتهم (Smith,1997).

2- وضوح الأهداف:

يساعد وضوح أهداف المنظمة على زيادة درجة الولاء التنظيمي للأفراد العاملين؛ وذلك من خلال فهمهم وإدراكهم لها، وبالتالي تتطابق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة فيتجه العاملون لتحقيق تلك الأهداف مما يساعد على نمو الولاء لديهم (عورتاني، 2003).

3- تنمية مشاركة الأفراد العاملين في المنظمة:

يقصد بمشاركة الأفراد هو إشتراكهم العقلي والإنفعالي في داخل الجماعة من خلال موقف جماعي يشجعهم على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية والمسؤولية عن تحقيقها، وتشير العديد من الدراسات إلى أن إعطاء العاملين فرصة إبداء الرأي والمشاركة في اتخاذ القرارات تشعرهم بقيمتهم لدى الإدارة، مما يؤدي إلى كسب ثقتهم ودعم إنتمائهم للمنظمة والولاء لها، وبالتالي يكونون أكثر قدرة ورغبة على العمل الجماعي مما يعود على المنظمة بمزيد من الأداء الجيد (عورتاني، 2003).

4- إيجاد أنظمة مناسبة للحوافز:

إن توفير نظام حوافز عادل وجيد للأفراد العاملين في أي منظمة يزيد الرضا عن المنظمة والمناخ التنظيمي السائد فيها، فالراتب الجيد والمكافآت السخية التي تعطى للعاملين المميزين وظروف الترقية والعلاوات والتأمين الصحي ونظام التقاعد والإجازات وإتاحة فرص التدريب كل ذلك يعطي نوعا من الارتياح والرضا عن العمل، مما يجعل العامل متمسكا بوظيفته في تلك المنظمة ولا يسعى لتركها في أقرب فرصة بديلة ويزداد شعوره بالمسؤولية، وبالتالي يزداد شعوره بالولاء والإنتماء لمنظمته (الكاساني، 2000).

5- تحسين المناخ التنظيمي:

يشير مفهوم المناخ التنظيمي إلى خصائص بيئة العمل الداخلية للمنظمة، والتي تتسم بالثبات النسبي، ويدركها الأفراد بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وتؤثر على سلوكهم ودوافعهم إلى حد كبير، فلكل منظمة مناخ تنظيمي خاص بها يميزها عن غيرها من المنظمات (Altmann, 2000). ويرى (حمود، 2002) بأن المناخ التنظيمي "يشير إلى مجموعة السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة والتي تؤثر في الأطر السلوكية للأفراد والجماعات والمنظمات على حد سواء". في حين يرى (اللوزي، 1999) أن المناخ التنظيمي "هو بيئة العمل

الداخلية بكل تفاعلاتها. إذ يؤثر المناخ التنظيمي تأثيراً مباشراً في تشكيل السلوك الوظيفي لـدى الأفراد العاملين من حيث تغيير القيم والاتجاهات وتعديلها". فالمناخ التنظيمي هو ذلـك المجـال المتضمن الطرق والأساليب والأدوات والعلاقات المتفاعلة بين الأفراد داخل بيئة المنظمة، وبناءاً على ذلك يمكن النظر إلى المناخ التنظيمي الجيد على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة، وأنـه يشجع على إيجاد جو عمل إيجابي يحقق الإستقرار للأفراد والمنظمة معاً.

وقد أظهرت الدراسات أن صحة المناخ التنظيمي تتناسب طرديا مع نجاح نظام العمـل ودرجة رضا العاملين داخل المنظمة، كما يؤثر المناخ التنظيمي على أداء ودافعية العاملين ومن ثم على أداء ونجاح المنظمة في تحقيق أهدافها. كما أن المناخ التنظيمـي المتـسلط يحـد مـن مبادرات العاملين ومساهماتهم ويؤدي بالتالي إلى ضعف الروح المعنوية لديهم، وبـالعكس فـي حالة المناخ الديموقراطي الذي يشجع على تفاعل العاملين ويزيد مـن ثقـتهم ورفـع روحهـم المعنوية التي يتجسد تأثيرها في كسب ولاء العاملين للمنظمة (الحديدي، 2003).

6- العمل على بناء ثقافة مؤسسية:

تعنى هذة العبارة الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعـضاء بيئـه عمـل واحدة تسعى لترسيخ معايير أداء متميز لدى أفرادها، وتعمل على تـوفير درجـه كبيـرة مـن الإحترام المتبادل بين الإدارة وبين الأفراد العاملين, وتوفير جو أسري ودي داخل المنظمة يشعر الفرد من خلاله أنه يعمل لإسرته ومعها من خلال إيجاد أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيـق احتياجاتهم والعمل على أشباعها، وتقديم الدعم من خلال التدريب الكافي والمناسب لمـن يجـد القصور والعجز في قدراته يحول بينه وبين التميز في الأداء (الشراري، 2007). فقد أظهـرت دراسة (الأحمدي، 2004) عن وجود علاقة طردية بين الثقافة التنظمية والولاء التنظيمي، فكلما كان هناك وعي ثقافي بين أفراد المنظمة وإدراك لأهمية الأهداف التى تسعى المنظمة لتحقيقهـا ارتفعت درجة الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في تلك المنظمة. كما أظهرت الدراسة أن الأفراد يميلون إلى التطابق والإنسجام مع التنظيم في ثلاث حالات، هي:

1- عندما يهيء لهم التنظيم الفرص للإنجاز الذاتي.

2- عندما تكون لهم صلاحيات ضمن التنظيم.

3- عند اختفاء الظواهر المتناقضة مع التطابق.

أهمية الولاء التنظيمي وتأثيره:

تسعى المنظمات بشكل عام للحصول على ولاء العـاملين تجاههـا، والإخـلاص فـي خدمتها، من خلال تقديم الجهد والأداء المتميز الذي يحقق أهدافها. حيث أن العاملين ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يقومون بتنفيذ العمل بشكل أفضل من العاملين الأقل ولاءاً، كمـا أن الـولاء التنظيمي يرتبط بشكل أساسي بإنتاجية العمل والأداء الوظيفي وإتجاهات العاملين الايجابية نحـو المنظمة (الفضلي، 1997).

ويساعد الولاء التنظيمي في توليد الرغبة لدى العاملين فـي البقـاء والاسـتمرار فـي المنظمة، مما يخفف من الآثار التي تنتج عن دوران العمل وكثرة الغياب، كما يقلل مـن تـرك العمل مما يوفر على المنظمة تكاليف اضافية لإختيار وتدريب عاملين جدد لسد حاجة المنظمـة من الكوادر البشرية (الفهداوي والقطاونة، 2004). وقد ذكـر كـل مـن العتيبـي والـسواط (1997) أن المنظمة التي يتصف أفرادها بالولاء المرتفع تصبح حلـم جميـع الأفـراد الـذين سيحاولون الانضمام إليها. ويسهل هذا بدوره على المنظمة استقطاب أفضل ما هو متوافر فـي سوق العمل من الموظفين ذوي الخبرات والمهارات العالية، وهذا بالتالي يزيد من إنتاجيتها كماً ونوعاً.

ويمتد تأثير الولاء التنظيمي للأفراد إلى حياتهم الخاصة خـارج نطـاق العمـل. فقـد أخضعت بعض المنظمات موظفيها لبرامج تحسين العلاقات العائلية، وتوصلت إلى أن الأفـراد الذين تجاوبوا مع هذه البرامج كانوا أكثر ولاءاً للمنظمة من غيرهم، وهذا يعني أن حياة الفـرد العائلية تؤثر بشكل مباشر على ولائه لمنظمته (Scandura & Lankau, 1997). كمـا يعـد الولاء التنظيمي مؤشراً هاماً لمعرفة مدى التوافق بين الأفراد والمنظمات التي يعملـون فيهـا، فالأفراد ذوو الولاء التنظيمي المرتفع يميلون لبذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم وتأييد قيمها ودعمها والبقاء فيها لفترة أطول (العجمي، 1998).

وقد أوضحت العديد من الدراسات أن للولاء التنظيمي تأثير مباشر على خفض الظواهر السلبية الأخرى مثل: عدم المحافظة على ممتلكات المنظمة وتعمد إتلافها في بعـض الأحيـان، والسرقة والإضرابات واللامبالاة في العمل، ونشر السمعة السيئة للمنظمة في أوساط المجتمـع من خلال التذمر من سياسات المنظمة. كما أكدت نتائج الدراسات على أهميـة متغيـر الـولاء التنظيمي من خلال ارتباطه بمجموعة من المخرجات المهمة (الفهداوي والقطاونة، 2004).

مخرجات الولاء التنظيمي:

يقصد بها مجموعة من السلوكيات والتصرفات يقوم بها الأفراد العاملون في التنظيم والتي تعبر عن مدى ولائهم لمنظماتهم (السالم وحرحوش، 1991). وتنقسم هذه المخرجات إلى إيجابية وسلبية، ويمكن تلخيص تلك المخرجات بالنقاط التالية:

أولا: المخرجات الإيجابية:

1- رغبة الفرد بالاستمرار والبقاء في المنظمة: ويعد هذا مؤشراً لارتباط الفرد بمنظمته وولائه لها واحساسه بالأمان والانتماء.
2- الحضور للعمل وانتظام الموظف في عمله: ويعتبر هذا مؤشراً على درجة ولاء الفرد للمنظمة التي يعمل بها، فالفرد الذي يمتلك ولاءاً عالياً لمنظمته يكون أكثر ارتباطاً وحرصاً على الحضور في الوقت المحدد ليتمكن من إنجاز العمل المطلوب منه وتحقيق أهداف المنظمة التي أصبحت أهدافاً له.
3- احتفاظ المنظمة بموظفيها: وهي إحدى النتائج الهامة للولاء التنظيمي لدى الأفراد، حيث تميل المنظمات للاحتفاظ بموظفيها لا سيما المهرة منهم وذوي الاختصاصات النادرة (الطعامنه وعبدالحليم،1997).
4- الكفاءة في الأداء: تشير الدراسات إلى أن الفرد الذي يكون لديه ولاء عال يكون لديه كفاءة أكبر في الأداء مقارنة بالشخص منخفض الولاء (Luthans, 1995).

ثانيا: المخرجات السلبية:

هناك بعض المظاهر السلبية التي تظهر على العاملين ذوي الولاء المنخفض ومن هذه المظاهر ما يلي: (طاهر، 1995)

1- عدم الإلتزام بأوقات الحضور والإنصراف في العمل.
2- عدم استغلال أوقات العمل الرسمية في انجاز الأعمال المطلوبة، والانشغال بالقيام بأعمال من شأنها تضييع الوقت مثل قراءة الصحف والمجلات، استقبال الزوار والمعارف، استعمال الهاتف في أمور خاصة.
3- عدم اتباع الأوامر والتعليمات التنظيمية.
4- فقدان الإحترام المتبادل بين الرئيس والمرؤوسين.
5- انتشار اللامبالاة في العمل وقلة الاهتمام.
6- انعدام الحماس في العمل وعدم بذل الجهد المطلوب.

7- عدم المحافظة على سرية المعلومات التي تخص المنظمة، ونشر مكاتباتها وقراراتها.

قياس الولاء التنظيمي:

مما لا شك فيه أن جميع المنظمات تعمل جاهدة لتحقيق مستويات معيشة جيدة لأفرادها، ولكي تستطيع هذه المنظمات الوصول لهذا الهدف لا بد للقائمين عليها من متابعة تقويم نشاطها من وقت لآخر للتعرف على ما تستطيع تقديمه لأفرادها من مكاسب مادية ومعنوية من ناحية، وعلى قوة الترابط بين أفرادها من ناحية أخرى. ونظراً للترابط في ما تحققه المنظمات من مكاسب مادية ومعنوية لأفرادها وبين ولائهم لها فإنه يمكن تقدير مدى نجاح المنظمات أو فشلها عن طريق قياس مدى ولاء الأفراد المنتمين لهذه المنظمات. فبالرغم من التكاليف والجهود التي تتحملها المنظمة في سبيل قياس الولاء التنظيمي إلا أنه يحقق فوائد كبيرة للمنظمة تساعدها على تصحيح الإنحرافات والممارسات الإدارية الخاطئة (اللوزي، 1999).

إن الفوائد التي تنتج عن قياس الولاء التنظيمي قد تعود على الأفراد في بعض الأحيان، وقد تعود على المنظمة في أحيان أخرى. وقد يتعدى نفعها ليعم المجتمع بشكل عام، إلا أنه يصعب فصل تلك المنافع عن بعضها لتحديد الجهة المستفيدة من عملية القياس، إذ أنها في الغالب تخدم أكثر من جهة، ومن المعلوم أنه في ظل التطور الكبير الحاصل في مجال التكنولوجيا لم يعد من الصعب قياس الظواهر الاجتماعية، بل أصبح بالإمكان التعبير عنها بطرق كمية ومعالجتها من خلال أنظمة الحاسوب واستخراج النتائج. ويمكن عرض أهم هذه الفوائد فيما يلي: (الحديدي، 2003)

1- قياس الولاء يعطي للإدارة مؤشراً قوياً عن مستوى الولاء التنظيمي بين أفرادها مما يمكن الإدارة من تحديد موقعها الحالي أو مسارها المستقبلي قياساً إلى فترة سابقة من الزمن، أو مقارنة مستوى ولاء أفرادها مع منظمات أخرى في نفس الفترة، أو مقارنة إدارات المنظمة فيما بينها، أو فئات العاملين بعد تصنيفها.

2- إعطاء المدراء في المنظمة فكرة كافية عن مشاعر العاملين تجاهها ونظرتهم لسياسات المنظمة، مما يتيح للإدارة التعرف على نفسها من خلال العاملين أنفسهم، كما تتعرف في الوقت نفسه على العاملين معها.

ويضيف اللوزي (1999) فوائد أخرى، هي:

1- إن أول خطوة لحل المشاكل ومعالجتها هي معرفة أسبابها، فبيئة العمل لا تخلو من العديد من المشاكل والنزاعات التي تحدث بين أفرادها، ويقدم قياس الولاء أداة

تشخيصية جيدة لمعرفة أسباب المشاكل التي تواجهها الإدارة مثل: مشكلة دوران العمل، أو ظاهرة التغيب المزمن عن العمل، فعن طريق قياس ولاء العاملين ستتمكن المنظمـة من التعرف على مسببات تلك المشاكل وبالتالي وضع الحلول الناجعة لها.

2- البحوث الإنسانية، ومنها بحوث الولاء التي تجريها المنظمات على أفرادها في كثير من الأحيان والتي تشعر العاملين باهتمام المنظمة والإدارة بهم، مما يـساعد علـى تقويـة العلاقة وتحسينها بينهم وبين الإدارة، وفي نفس الوقت تفتح قنـاة اتـصال بـين الإدارة والعاملين ليتمكن العاملون من نقل آرائهم ومشاعرهم ومقترحاتهم بـشأن العديـد مـن السياسات والبرامج والتي يتعذر على قنوات الاتصال العادية نقلها.

3- تتمكن الإدارة عن طريق قياس الولاء معرفة النقاط التي قد تؤثر في رفع ولاء العاملين أو خفضه، وبالتالي يمكنها من التحكم في بيئة العمل الاجتماعية أو التنظيمية أو الماديـة وتطويعها لتزيد من ولاء العاملين لها.

وبشكل عام يمكن القول أن هناك نوعان من المعايير المـستخدمة فـي قيـاس الـولاء التنظيمي هما (الكايد، 1999):

1- المعايير الموضوعية: تستخدم هذه المعايير في قياس الولاء كأي سلوك آخر عن طريق متابعة آثار هذا السلوك، فيتم تحليل عدد من الظواهر التـي تعبـر عـن درجـة ولاء العاملين باستخدام وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك. ومن أمثلة تلـك المظـاهر الدالة على درجة الولاء للمنظمة: رغبة الفرد في البقاء والاستمرار في العمـل داخـل المنظمة أو عدم الرغبة في ذلك، ومستوى أداء الأفراد، ونسبة التغيـب عـن العمـل، والتسبب في تعطيل الآلات والمعدات أو التخريب المتعمد لممتلكات المنظمـة، وكثـرة حوادث العمل.

2- المعايير الذاتية: تستخدم هذه المعايير في القياس المباشـر لدرجـة الـولاء التنظيمـي للأفراد، حيث يعد هذا النوع من المقاييس أكثر فائدة وقدرة في تشخيص وجود الـولاء سلباً أو إيجاباً، ويتم ذلك عن طريق تصميم قائمة تضم أسئلة توجه للأفراد العاملين في المنظمة للحصول على إجاباتهم التي يمكن عن طريقها تحديد درجة ولائهم، وتعـرف هذه القائمة بـ (الإستبانة). ومع التطور الذي حـصل علـى التكنولوجيـا واسـتخدام الحواسيب والبرمجيات الخاصة بالتحليل الإحصائي، وظهور الأسـاليب الكميـة فـي الإدارة، فقد أصبح من السهل إخضاع هذه الإستقصاءات وتصميم عناصـرها بطـرق

كمية تساعد في الوصول إلى مؤشرات تكشف عن درجة توافر الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المنظمة.

ولكي تستطيع المنظمات المحافظة على بقائها واستمرارها وتحقيق أهدافها عليها أن تهتم بمشاعر أفرادها واتجاهاتهم نحوها، وأن تعمل على تنمية العلاقات بينها وبين الأفراد العاملين فيها، حيث يعتبر العنصر البشري هو الأساس الذي تعتمد عليه المنظمات في تحقيق أهدافها ورفع كفاءتها، إذ لا يمكن الإعتماد على الإمكانيات المادية والتكنولوجية فحسب، وإنما يجب استغلال الامكانيات البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكات الوظيفية (همشري، 1998). وتعد المكتبات العامة كغيرها من المنظمات التي تسعى جاهدة لتحقيق الانسجام بين أهدافها كمنظمة و أهداف الأفراد أنفسهم، لذا لابد من أن تكسب ولاء موظفيها، ليكرسوا المزيد من الجهد و التفاني في أعمالهم، من أجل تحقيق أهدافها المنشودة.

المكتبات العامة Public Libraries :

مقدمة:

تغير المفهوم التقليدي للمكتبة العامة وتطورت وظائفها خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين، وذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي أحدثتها الثورات التكنولوجية والمعرفية بالاضافة إلى ثورة الاتصالات، وقد حملت المكتبات العامة على عاتقها مجارات هذه التطورات والمتغيرات باعتبارها الدعامة الأساسية للتقدم العلمي والحضاري والمرآة التي تعكس تاريخ الشعوب وأنماط معيشتها وحضارتها وموروثها الثقافي وإنجازاتها على مر العصور في مختلف مجالات المعرفة.

ومن المعلوم أن المكتبات العامة تؤدي دوراً حيوياً في تطوير قدرات أفراد المجتمع ونشر القيم التقدمية والوعي الثقافي وتعليم الأجيال وتربيتهم، آخذة بذلك دورها الأساس في بناء المجتمع وتحقيق تقدمه وازدهاره باعتبارها مؤسسات ثقافية وعلمية ومراكز إشعاع فكري، يحفظ فيها التراث الفكري والثقافي والحضاري والإنساني، وتعمل على تنظيمه ليكون جاهزاً في خدمة المستفيدين على اختلاف أعمارهم وثقافاتهم ومستوياتهم الاجتماعية والعلمية والمهنية دون تفرقة أو تمييز، الأمر الذي يساعدهم على مواصلة التعلم واكتساب المعرفة والثقافة ومتابعة التطورات في مجتمعاتهم ومجتمعات وحضارات الآخرين بأقل كلفة ممكنة (المالكي، 2000).

مفهومها:

عرف الهوش (2000) المكتبة العامة بأنها "مؤسسة عامة تدعم من المال العام، وتتاح مجموعاتها وخدماتها لجميع المواطنين دون تمييز". ويراها كل من عباس وزكي (2002) أنها

"مؤسسات ثقافية تعليمية فكرية وتثقيفية تنشئها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري؛ ليكون في خدمة القرآء والمواطنين من كافـة الطبقـات الإجتماعية والمهنية على اختلاف مؤهلاتهم العلمية وعلى اختلاف أعمارهم والمهن والثقافات". في حين عرفها المالكي وعليوي (2007) بأنها " مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تقوم بإنـشائها الدولة أو السلطات المحلية وتزودها بمختلف أنواع مصادر المعلومات التي تعين علـى كـسب المعرفة والتثقيف الذاتي الحر، والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري فـي العالم من أحداث وتطورات, وتقديم ذلك كله للمواطنين دون مقابل بغض النظر عن الجـنس أو اللون أو الدين والمعتقدات أو السن، أو النوع، أو المستوى المهني والعلمي ".

مما سبق يمكن إجمال تعريف المكتبات العامة بأنها "مؤسسات إجتماعية ثقافية تعليميـة فكرية، يتم إنشاؤها من المال العام وتعود في إدارتها إلى الدولة في الغالـب، وتقـدم خـدماتها للمستفيدين على اختلاف أجناسهم وأعمارهم وثقافاتهم ومستوياتهم الإجتماعية و العلمية والمهنية دون تفرقة، ودون مقابل مادي.

أهميتـها:

تكمن أهمية المكتبات العامة في كونها من أكثر أنماط مرافق المعلومات انتـشاراً فـي المجتمعات على اختلافها، كما أنها تقوم بمهام التثقيف والإعلام والتعليم والترويح لجميع أفـراد المجتمع بلا استثناء، وبغض النظر عن أية اعتبارات تتعلـق بـاللون أوالـدين أو الجـنس أو المستوى العلمي أو الثقافي أو غيرها من الاعتبارات الاخرى. ومن هنا اكتسبت المكتبات العامة لقب "جامعة الشعب"، فهي توفر فرصاً أساسية للتعلم مدى الحيـاة، وصـنع القـرار المـستقل، والتطور الثقافي للأفراد والجماعات في المجتمع (فراج، 2008).

أهدافـها:

تشترك المكتبات العامة مع غيرها من أنواع المكتبات الأخرى في طبيعة الأهداف، فهي تهدف جميعا إلى وضع ما يتوافر لديها من مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها وأشـكالها بين يدي مستفيديها، إلا أن ما يميز أهداف المكتبات العامة عن غيرها هو الآلية والسياسة التـي تتبعها في تقديم خدماتها للمستفيدين؛ فهي تقدم خدماتها دون مقابل، بالإضافة إلـى أنهـا تقـدم خدماتها لمستفيديها على اختلاف أجناسهم وأعمارهم ومستوياتهم العلميـة والثقافيـة والمهنيـة والإجتماعية.

ويجمل همشري (2008) أهداف المكتبات العامة بما يلي:

- هدف تعليمي؛ إذ تعد المكتبة العامة أحد أهم المؤسسات الداعمة للنظم التربوية لاسيما المدارس في المناطق المجاورة لها، وبرامج تعليم الكبار ومحو الأمية، وتشجيع التعلم الذاتي المستمر.
- هدف ثقافي؛ إذ تهدف المكتبة العامة بشكل اساسي إلى اتاحة فرصة الثقافة المستمرة لأفراد المجتمع في جو حر ودون مقابل.
- هدف تنموي؛ إذ تسعى المكتبة العامة من خلال تشجيع أفرادا المجتمع على ارتيادها والإفادة منها إلى رفع مستواهم العلمي والثقافي والفني والسياسي، مما يجعلهم أفراد فاعلين في مجتمعاتهم.
- هدف مهني؛ إذ تسعى المكتبة العامة إلى الارتقاء بمستوى الوظيفة أو المهنة وتزيد انتاجية أفراد المجتمع من خلال ما توفره من مصادر معلومات، وبالتالي فهي طرفٌ فعالٌ في المساهمة في إنجاح خطط التنمية القومية.
- هدف ترويحي؛ إذ تسعى المكتبة العامة إلى استغلال وقت الفراغ بالاستمتاع بالقراءة والمطالعة والأنشطة المفيدة مثل الاستمتاع بالبحث في شبكة الانترنت وغيرها من الأنشطة الترويحية.
- هدف اجتماعي؛ إذ تسعى المكتبة العامة إلى دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع من خلال إيجاد فرص اللقاء والنقاش التي تتيحها أنشطتها المختلفة مثل عقد الندوات، وعرض المسرحيات والأفلام، وإقامة معارض الكتب وغيرها. كما تسعى أيضاً إلى حل بعض المشكلات الاجتماعية والصحية كالأمية والمرض.

نشأة المكتبات العامة في دولة الكويت:

بدأت فكرة إنشاء أول مكتبة عامة في دولة الكويت أواخر عام 1922م، وسميت بالمكتبة الأهلية، وفي عام 1936م ألحقت هذه المكتبة بدائرة المعارف العامة (وزارة التربية والتعليم حالياً)، وسميت آنذاك "مكتبة المعارف العامة". وقد لعبت دوراً كبيراً في حياة العديد من مثقفي دولة الكويت في السنوات الأخيرة من أربعينيات القرن الماضي، أخذت بعدها المكتبات العامة بالانتشار في معظم مناطق الدولة؛ حيث تم افتتاح ما يزيد على (28) مكتبة عامة موزعة على جميع محافظات دولة الكويت، وبلغ عدد العاملين فيها ما يقارب (264) موظفاً وموظفة (وزارة التربية والتعليم، 2009).

ثانياً: الدراسات السابقة:

يستعرض هذا الجزء الدراسات السابقة في مجال الولاء التنظيمي والموضوعات ذات الصلة. وقد قسمت هذه الدراسات إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية.

أولاً: الدراسات العربية:

للتعرف إلى الدراسات السابقة حول موضوع الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات باللغة العربية، قام الباحث بالبحث في الأدب المنشور في الدوريات العربية وشبكة الانترنت، إلا أن البحث لم يسفر عن أي نتائج مباشرة في المجال. لذا، فقد اشتمل هذا الجزء على الدراسات العربية التي لها علاقة بالموضوع، مثل: الرضا الوظيفي، والتوتر النفسي، والحوافز وتأثيرها على الأداء في العمل، والمناخ التنظيمي، وغيرها من الموضوعات التي تعد من العوامل المؤثرة على ولاء العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بشكل مباشر.

ومن هذه الدراسات على المستوى العربي دراسة **أبوشيخة و يونس (2006)** التي هدفت إلى تحليل تأثير العوامل الإدارية، المتمثلة في حدود المسؤولية، ومناخ العمل، والقيادة, والإتصال، وسياسة التوظيف، ومستوى الإشراف، واتخاذ القرارات، والإبداع والإبتكار؛ والعوامل المهنية، مثل: نوع المكتبة، والتخصص، ودائرة العمل؛ والعوامل الشخصية، مثل: الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، على ظاهرة الغياب عن العمل لدى الموظفين في المكتبات العامة والمكتبات الأكاديمية في الأردن. وتكونت عينة الدراسة من (132) موظفاً وموظفة موزعين على ثماني مكتبات جامعية وست مكتبات عامة.

وبينت نتائج الدراسة بأن ضعف الهيكل التنظيمي، ومناخ العمل، والقيادة، وعمليات الإتصال، والإشراف، وغياب سياسات التوظيف المناسبة، وسلبية المديرين جميعها عوامل تؤثر سلباً على درجة غياب الموظفين عن العمل. وبينت النتائج أيضاً وجود فروق دالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية لجميع العوامل الإدارية ذات العلاقة بالخصائص الشخصية للمستجيبين والعوامل المهنية.

وقامت **محمد (2005)** بدراسة هدفت إلى تعرف درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية وعلاقته ببعض المتغيرات المستقلة مثل: الجنس، والجنسية، وفرص الترقية، والراتب الشهري. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في ست مكتبات في مدينة الرياض.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك شعوراً بالرضا الوظيفي عند غالبية المستجيبين من عينة الدراسة، بنسبة (66%). كما أن هناك فروق دالة إحصائياً في متوسطات الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات العامة مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، ولصالح الإناث، ووفقاً لمتغير الجنسية، ولصالح السعوديين. وأظهرت الدراسة أيضاً مستوى متدن من الرضا الوظيفي بالنسبة لكل من متغيري فرص الترقية والراتب الشهري.

وقام **عليان** (**2003**) بدراسة هدفت إلى تعرف درجة الرضا عن الأبعاد الوظيفية لدى المرأة البحرينية العاملة في المكتبات العامة، ودراسة أثر كل من متغير المؤهل العلمي، والتخصص، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والراتب الشهري في الأبعاد المختلفة للرضا عن الوظيفة لدى المرأة البحرينية العاملة في المكتبات العامة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع النساء البحرينيات العاملات في المكتبات العامة بمملكة البحرين، وعددهن (60) موظفة موزعات على عشر مكتبات عامة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات أبعاد الرضا عن الوظيفة لدى المرأة البحرينية العاملة في المكتبات العامة تعزى لمتغير المؤهل الدراسي على أربعة أبعاد، هي: الراتب والحوافز المادية، والإشراف والمتابعة من قبل المسؤولين، وفرص النمو والتطور المهني والعلمي، وفرص المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات وتنفيذها, ولصالح غير الجامعيات، ولمتغير التخصص على بعد واحد، هو الإشراف والمتابعة من قبل المسؤولين, ولصالح غير المتخصصات، وأيضاً لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد واحد هو تقدير واحترام المسؤولين, ولصالح غير المتزوجات، ولمتغير الخبرة في العمل على سبعة أبعاد، هي: المكانة الاجتماعية للمهنة، والظروف البيئية للعمل، والراتب والحوافز المادية، وفرص التدريب أثناء الخدمة، والعلاقات مع زميلات العمل، ومع الرؤساء والمسؤولين، وساعات العمل، وأيضاً لمتغير الراتب الشهري على كل من الأبعاد التالية: الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي، والراتب والحوافز المادية، وساعات الدوام. وكانت النتائج لصالح ذوي الرواتب العالية.

كما أجرى **همشري** (**1999**) دراسة هدفت إلى تعرف واقع المناخ التنظيمي في مكتبات الجامعات الأهلية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، ومعرفة أثر نوع دائرة العمل، والجنس، والتخصص، والمستوى التعليمي، والخبرة في درجة تقييم العاملين لهذا المناخ. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مكتبات الجامعات الأهلية في الأردن، ما عدا العاملين في مجال الإدارة والسكرتارية، وعددهم (73) موظفاً.

وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تقييم العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة للمناخ التنظيمي السائد كانت إيجابية بشكل عام, وأن هناك فروقا دالة إحصائياً في درجة تقييم المستجيبين للمناخ التنظيمي السائد تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا تعـزى لبقية متغيرات الدراسة. وفيما يتعلق بأبعاد المناخ التنظيمي، فقد توصلت الدراسة إلـى وجـود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس على الأبعاد جميعها، ولصالح الذكور، ولمتغير الخبرة على بعد واحد فقط، ولصالح فئة الخبرة عشر سنوات فأكثر.

وقام **همشري** أيضاً (**1998**) بدراسة هدفت إلى تعرف درجة الرضـا عـن العمـل لـدى العاملين في المكتبات المتخصصة في الأردن. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العـاملين فـي المكتبات التي شملتها الدراسة وعددهم (112) موظفاً.

وتوصلت الدراسة إلى أن المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة كانوا راضين عن العمـل بشكل عام، وبدرجة متوسطة. وبينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى إلـى نـوع المؤسسة، والجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والعمر. أما فيمـا يتعلـق بأبعاد الرضا عن العمل فقد توصلت الدراسة إلى أن الإناث كن أكثر رضاً عن مهنة المكتبـات من الذكور، وأن الحاصلين على شهادات الدراسات العليا كـانوا أكثـر رضـاً مـن زملائهـم الحاصلين على شهادات أدنى.

وأجرى **همشري** أيضاً (**1998**) دراسة هدفت إلى تعرف درجة التزام العاملين في مكتبـة الجامعة الأردنية بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات من وجهة نظر الطلبة، ومعرفة أثر نوع الكلية، والجنس، والمستوى الدراسي على درجة التزامهم بأخلاقيات المهنـة. وتكـون مجتمـع الدراسة من جميع الطلبة الذين يستخدمون مكتبة الجامعة الأردنية، وتكونت عينة الدراسة مـن (762) طالباً وطالبة.

وبينت النتائج أن درجة تقدير الطلبة الذين شملتهم الدراسة لمدى التزام العاملين في مكتبـة الجامعة الأردنية بالأخلاقيات المهنية كانت إيجابية، ولكنها ليست مرتفعة. وبينت نتائج اختبـار (ت) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير الطلبة لمدى التـزام العـاملين فـي مكتبة الجامعة الأردنية بأخلاقيات المهنة تعزى إلى نوع الكلية والجنس، بينما بينت نتائج التباين الأحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المستوى الدراسي على ثلاثة أبعـاد مـن الأبعاد المكونة لأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات، وهي: مقومـات التفاعـل الاجتمـاعي، ومقومات القدوة الحسنة، والمقومات المهنية.

وأجرى **السالم** (**1997**) دراسة هدفت إلى تعرف درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية وعلاقته ببعض المتغيرات المستقلة مثل: الجنس، والجنسية، والحالة الإجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخدمة في العمل، وسنوات الخدمة في المهنة، والوضع الوظيفي، ومقدار الراتب الشهري، وعدد الموظفين الذين يتم الإشراف عليهم، وحجم المكتبة، والدرجة الوظيفية، والجامعات التي ينتمي لها أفراد مجتمع الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (211) من العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة.

بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات درجات الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية وفقاً لمتغير الجنسية فقط، ولصالح غير السعوديين. وعدم وجود فروق دالة إحصائياً على المتغيرات الأخرى. وبينت الدراسة أن أهم عوامل الرضا الوظيفي مرتبة حسب درجة أهميتها كانت: ملاءمة مكان العمل وظروف بيئته المادية والنفسية، ونوع العمل الذي يمارسه المكتبي وطبيعته، والعلاقة مع رواد المكتبة، ونظام الترقية في المكتبة، ومسؤوليات الوظيفة ومتطلباتها، والرواتب والبدلات والمكافآت، والضمانات الوظيفية (الاستقرار والاستمرارية والتقاعد)، وإتاحة فرص للإنجاز الجيد الذي يرفع من تقدير الذات، وأنظمة المكتبة وإجراءات العمل فيها، واعتراف الزملاء بالجهود في العمل، والعلاقة مع الزملاء، واعتراف الرؤوساء بالجهود في العمل.

وقام **طوقان** (**1997**) بدراسة هدفت إلى تعرف اتجاهات العاملين في المكتبات العامة في فلسطين نحو حوافز العمل وتأثيرها في أدائهم وإنتاجيتهم. وقد اشتملت الدراسة على عينة قوامها (55) من العاملين في المكتبات العامة في محافظات الضفة الغربية في فلسطين.

وبينت النتائج عدم وجود استخدام فاعل وموجه لحوافز العمل في المكتبات العامة أو المؤسسات الأم التي تتبع لها، وعدم توافر خبرة إدارية لدى أمناء المكتبات أو متخذي القرار في مجال تحفيز العاملين باتجاه تطوير كفاياتهم، وبالتالي تطوير أدائهم وانتاجيتهم، ووجود علاقة مباشرة بين حوافز العمل ودرجة أداء العاملين لأعمالهم، وعدم وجود حوافز مادية تغطي أخطار العمل، وساعات الدوام الإضافي بالقدر المناسب برغم وجود تأمين على حياة العاملين.

وأجرى **النشار** (**1996**) دراسة هدفت إلى دراسة الرضا الوظيفي لدى أمناء المكتبات العامة في مصر، وعلاقته ببعض المتغيرات، مثل: نوع المكتبة، والجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، ومدة الخدمة. وقد تكونت عينة هذه الدراسة من (200) من العاملين في المكتبات العامة المقصودة.

وبينت النتائج أن (43%) من الموظفين الذين بالرضا عن وظائفهم وهم أقل مـن أولئـك الذين لا يشعرون بالرضا الوظيفي، وأن لنوع المكتبة تأثير على درجة الرضا الـوظيفي الـذي يشعر به المكتبيون، وأن هناك علاقة بين متغير الجنس ومعدل الرضا الوظيفي، حيث أظهـرت النتائج أن الإناث أكثر رضا وظيفي من الذكور. كما بينت النتائج وجود علاقـة بـين المؤهـل العلمي والرضا الوظيفي، حيث كان المكتبيون المتخصصون في مجال المكتبات أكثـر رضـا وظيفيا من غيرهم من غير المتخصصين، وعدم وجود علاقة بين مدة الخدمة والرضا الوظيفي لدى المكتبيين المستجيبين.

وأجرى كل من **همشري ويونس** (**1994**) دراسة هدفت إلى تعرف درجة الرضا عن العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمـان الكبـرى وعلاقتـه بـبعض المتغيرات المستقلة مثل: الجنس، والتخصص، والمستوى التعليمي، والعمر، وسنوات الخبـرة. وتكون مجتمع الدراسة من امناء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية التابعة لـوزارة التربيـة والتعليم الأردنية في منطقة عمان الكبرى والبالغ عددهم (91) فرداً.

وبينت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة يتمتعون بدرجة عالية من الرضا عن العمل بـشكل عام، حيث بلغت نسبة الرضا لديهم (71.1%). وبينت النتائج أيضاً عدم وجـود فـروق دالـة إحصائياً في متوسطات درجات الرضا عن العمل لدى المستجيبين تعزى لكـل مـن متغيـرات الجنس، والتخصص، والعمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة. وكشفت نتائج تحليل التباين الأحادي أن حملة شهادات الدراسات العليا هم أكثر رضا عن مهنة المكتبات من زملائهم حملـة درجتي الدبلوم والبكالوريوس، وأن أفراد عينة الدراسة الأكبر سناً هم أكثر رضاً من زملائهـم الأصغر سناً في مجال ظروف العمل.

وأجرى **همشري** (**1991**) دراسة هدفت إلى تعرف درجة التوتر النفسي ومـصادره لـدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العـاملين فـي المكتبات الجامعية، وعددهم (145) فرداً.

وأظهرت النتائج أن العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن، يعانون بـشكل عـام مـن درجة عالية من التوتر النفسي، واعتبروا أن العوامل التالية مهمة في درجة إسهامها في توترهم النفسي، وهي: الحوافز، والإدارة، وظروف العمل، والمستفيدين. وأشارت النتائج إلـى أن هـذه العوامل تعد أساسية في مدى نجاح العمل، ومدى ارتباط الموظف بعمله واستقراره فيه، وحبـه له، وبالتالي زيادة إنتاجيته، وأيضاً إلى شعور أفراد مجتمع الدراسة بالأمـان الـوظيفي رغـم توترهم النفسي العام.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

أجرى تيلا (**Tella (2007** دراسة هدفت إلى تعرف علاقة كـل مـن الدافعيـة للعمـل، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي لدى موظفي المكتبات الأكاديمية والبحثية في ولاية أويـو في نيجيريا. كما هدفت أيضا إلى التعرف على تأثير تخصص الموظفين على الدافعيـة للعمـل، وتأثير سنوات الخبرة على الإلتزام التنظيمي لدى موظفي المقصودة. تكونـت عينـة الدراسـة من(200) موظفاً يعملون في (9) مكتبات أكاديمية وبحثية.

وبينت النتائج أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الدافعية للعمل والرضا الوظيفي، وارتباطاً سلبياً بين الدافعية للعمل والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً فـي الرضا الوظيفي لدى المستجيبين تعزى لأي من متغيرات الدراسة، وأيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائيا في دافعية العمل تعزى لمتغيري المؤهل العلمي، والتخصص، وعدم وجود فروق دالـة إحصائيا في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخبرة لديهم.

وقام كينج (**King (2006** بدراسة هدفت إلى كـشف العلاقـة بـين بعـض المتغيـرات الديموغرافية مثل: العمر، والجنس، ومستوى التعليم، ومدة الخدمة، وأثرها على الرضا الوظيفي والحوافز المهنية لدى العاملين في مكتبات سجون ولاية أوهايو. تكون مجتمع الدراسة من (40) موظفاً يعملون في المكتبات التابعة لسجون ولاية أوهايو وعددها (31) مركزاً إصلاحياً.

وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين أفراد مجتمع الدراسة تعزى لكل من متغير العمر، والجنس، ومستوى التعليم، وأنه ليس هناك فـروق دالة إحصائيا في مستوى الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغير مدة الخدمة.

وأجرى كولدنج (**Colding (2004** دراسة هدفت إلى الكشف عن النوايا الرئيـسية لـدى أمناء المكتبات نحو دوران العمل في المكتبات الجامعية العامة (الحكومية) في الولايات المتحـدة الأمريكية من خلال المتغيرات التالية: توقعات الموظفين، والرضا الوظيفي العام، والرضا عـن العمل نفسه، والراتب الشهري الحالي، والراتب الشهري المستقبلي، والجنس، وعدد الأشـخاص الذين يعولهم الموظف، ومدة الخدمة، والأهداف المهنية خارج مجال المكتبات، والأهداف المهنية داخل مجال المكتبات، ولكن خارج المكتبات الأكاديمية. وتكونت عينة الدراسة من 300 مكتبي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأهداف المهنية خارج مجال المكتبات، والرضا عن العمل نفسه كانا أكثر العوامل التي تتنبأ بنوايا الموظف لترك المهنة، وأن الرضا الوظيفي العـام، والرضـا عن العمل نفسه، والراتب الشهري المستقبلي، والأهداف المهنية داخل مجال المكتبـات ولكـن

خارج المكتبات الأكاديمية, كانت أكثر العوامل التي تتنبأ بنوايا الموظف لترك المكتبة التي يعمل فيها للعمل في مكتبة اخرى.

وأجرت باريش **Parrish (2001)** دراسة هدفت إلى تعرف تأثير السلوك القيـادي علـى الإلتزام التنظيمي ، والاستقلال الوظيفي لدى العاملين في خدمات المعلومات في 17 مكتبة فـي جنوب الولايات المتحدة الأمريكية. وتكونت عينة الدراسة من (124) موظفاً.

وبينت النتائج أن درجة الإلتزام المستمر لدى (55 %) من المستجيبين كانت مرتفعـة، وأن (51 %) منهم كان لديهم درجة الإلتزام العاطفي والمعياري مرتفعة. كما أظهـرت النتـائج أن (64 %) من المستجيبين يشعرون بالاستقلالية في العمل، وأن سلوك القيادة يعد مؤثراً على كل من الإلتزام العاطفي والمعياري لديهم، وأن مدة الخدمة تؤثر بشكل معتدل علـى العلاقـة بـين مكونات سلوك القيادة (الاحترام، والمبادرة للتنظيم) وبين الإلتزام العاطفي والمـستمر، وبينهـا وبين التصورات لأساليب العمل. وبينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين سلوك القيادة وبين أي من أبعاد الإلتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

وقام مكورميك **McCormick (2000)** بدراسة هدفت إلى تعرف الاتجاهـات الوظيفيـة التي تضم كلا من: الرضا الوظيفي والذي يضم بدورة الرضا عن الوظيفة الحاليـة، والراتـب الشهري، وفرص الترقية، والإشراف، وزملاء العمل، والرضا عن الوظيفة بشكل عام، والالتزام التنظيمي، والالتزام المهني وأثرها على التكيف الوظيفي لدى (367) موظفاً من العـاملين فـي تخصص المكتبات والمعلومات في ولايتي ميرلاند وفيرجينيا في الولايات المتحدة الأمريكية.

وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي عن مقدار الراتب، والرضا عن الوظيفة بشكل عام، وبين الالتزام المهني وبين التكيف الوظيفي، وأن هنـاك فروقـا دالـة إحصائياً بين نوع المكتبة (مدرسية، عامة، متخصصة، ...) وبـين الرضـا عـن الإشـراف، والإلتزام التنظيمي، والإلتزام المهني. كما بينت النتائج وجود علاقة ايجابية بين تغيير الوضـع الوظيفي وبين كل من الرضا عن الوظيفة الحالية، والرضا عن الإشراف، والرضا عن الوظيفة بشكل عام، والإلتزام التنظيمي، والإلتزام المهني.

وقام هوفكامب **Hovekamp (1993)** بدراسة هدفت إلى كشف العلاقـة بـين النقابـات وتأثيرها على الرضا الوظيفي، وقـيم العمـل، والالتـزام التنظيمـي لـدى أمنـاء المكتبـات المتخصصين. تكونت عينة الدراسة من (400) موظف انقسموا بين موظفين أعضاء في النقابات وعددهم (200)، و (200) موظف من غير النقابيين.

بينت النتائج أن وجود النقابات كمتغير وحيد يعد ضعيفاً جداً في الكـشف عـن اتجاهـات العمل، وأن وجودها لا يعد متغيراً يؤثر في التغير في قيم العمل، وأن الموظف الذي لديـه ولاء تجاه النقابة، يكون لديه إلتزام تنظيمي أعلى للمكتبة التي يعمل بها من غيره ممن ليس لديه ولاء، وأن الرضا الوظيفي يمكن أن يدل على الولاء التنظيمي بشكل أقوى من أثر النقابات نفسها.

وقام روبن وبوتلر (1992) **Rubin & Buttlar** بدراسة هدفت تعرف درجـة الالتـزام التنظيمي لدى اختصاصيي وسائط الإعلام المكتبيين في المدارس الثانوية فـي ولايـة أوهـايو بالولايات المتحدة الأمريكية، وعلاقة بعض المتغيرات مثل الأجور، ومدة الخدمـة، والـروابط الاجتماعية، والتخصص، والعمر، بالبقاء في الوظيفة. وتكونـت عينـة الدراسـة مـن (371) أختصاصي وسائط يعملون في مكتبات مدرسية تابعة للمرحلة الثانوية.

بينت النتائج أن جزءاً كبيراً من المستجيبين يمتلكون إلتزاما تنظيمياً مرتفعـاً، وأن درجـة تركهم لعملهم كانت متدنية، وأن هناك علاقة طردية بين زيادة الأجور والبقاء في الوظيفة، وبين مدة الخدمة والإلتزام التنظيمي، وأن متغير العمر يرتبط بشكل وثيق بالالتزام الـوظيفي، فكلمـا تقدم سن الموظف, كلما ازدادت احتمالية تركه للعمل بسبب نظام التقاعد والمزايا التي يحـصل عليها من تركه للوظيفة. وبينت النتائج أن التقدير والاحترام للموظفين يؤثر بشكل متوسط علـى درجة إلتزامهم الوظيفي.

وأجرى لينش وفيردن (1983) **Lynch & Verdin** دراسة هدفت إلى دراسة الرضـا الوظيفي في المكتبات الجامعية في الولايات المتحدة الأمريكية وعلاقته بالعمل نفسه، وبـالعمر، والجنس، والمجموعة الوظيفية، ومدة الخدمة، ومستوى الإشراف، والإلتزام المهني، ونوع دائرة العمل. وقد تكونت عينة الدراسة من (384) موظفا.

وبينت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية للرضا الـوظيفي لدى المستجيبين من أفراد عينة الدراسة تعزى للعمر، ومدة الخدمة، والإلتزام المهني، ومستوى الإشراف، ونوع دائرة العمل، والمجموعة الوظيفية. كما بينت النتائج عدم وجود فـروق دالـة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس.

وأجرى لي **Lee (1981)** دراسة هدفت إلى معرفة آلية دمج الأهداف لـدى (208) مـن المكتبيين الأكاديميين العاملين في مؤسسات التعليم العالي في ولاية المسيـسبي فـي الولايـات المتحدة الأمريكية, من خلال التعرف على العلاقات المعرفية والوظيفية لنظام القيم الشخـصية. كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام الوظيفي والقيم الشخصية مـن خـلال بعـض العوامل الديموغرافية مثل: الجنس، والعمر ، والأجور، ومدة الخدمة، ونوع المؤسسة.

أظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين كل من العمر، ومدة الخدمة، والأجور وبين الالتزام الوظيفي، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا في درجة الالتزام الوظيفي تعزى لكل من متغيري الجنس، و نوع المؤسسة.

ثالثا: دراسات عامة:

يشتمل هذا الجزء على الدراسات العربية والأجنبية في موضوع الولاء التنظيمي خارج مجال علم المكتبات ومراكز المعلومات.

أ. دراسات عامة، عربية:

أجرت **حمدان (2008)** دراسة هدفت تعرف العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي كما يراها أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، وبيان فيما إذا كانت هذه العلاقة تختلف باختلاف الجنس والرتبة العلمية والخبرة والكلية. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، وجامعة بيرزيت، وجامعة القدس (أبو ديس)، والجامعة العربية الأمريكية، وقد بلغ عدد أفرادها (300) عضو هيئة تدريس.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة واقع الحرية الأكاديمية لدى المستجيبين كانت متوسطة، وأن الدرجة الكلية لولائهم التنظيمي كانت عالية، وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لديهم. وبينت الدراسة أيضاً أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في كل من الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لدى المستجيبين تعزى لمتغيرات الجنس، والرتبة العلمية، والخبرة، والكلية.

وأجرى **عويضة (2008)** دراسة هدفت إلى تعرف درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في محافظات قطاع غزة والعلاقة بينه وبين الرضا الوظيفي. وتكونت عينة الدراسة من (360) موظفاً موزعين على (80) منظمة أهلية.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من أفراد عينة الدراسة، ومستوى جيد من الرضا الوظيفي لديهم، وأن هناك علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي لديهم أيضاً. وبينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً حول أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى المستجيبين تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والمسمى الوظيفي، والراتب.

وقامت **سلطان (2006)** بدراسة هدفت إلى تعرف مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وبيان علاقتها بكل من الرضا الوظيفي والولاء

التنظيمي لدى (450) من أعضاء الهيئات التدريسية الأردنيين المتفرغين الذين هم على رأس عملهم من حملة درجة الدكتوراة, ومن هم برتبة أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد.

بينت النتائج أن مستوى العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية كانت مرتفعة، وأن مستوى شعور أعضاء الهيئات التدريسية بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي كانت مرتفعة. كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة رؤساء الأقسام الأكاديمية للعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي، وعلاقة إيجابية طردية دالة إحصائياً بين كل من العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي، بالإضافة إلى وجود نفس العلاقة بين كل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

وقامت **الملاحمة (2006)** بدراسة هدفت إلى تعرف العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية. وقد تكونت عينة الدراسة من (559) عضواً من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة للعام الدراسي (2006/2005).

بينت نتائج الدراسة وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى المستجيبين، وأن هناك فروقاً في مستوى الولاء التنظيمي لديهم تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، ومدة الخدمة في الجامعة، والكلية.

وقام **الأحمدي** (**2004**) بدراسة هدفت إلى تعرف العلاقة بين الولاء التنظيمي والخصائص الشخصية وترك الممرضين عملهم في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. تكونت عينة الدراسة من (500) ممرضة موزعين على تسعة مستشفيات.

بينت نتائج الدراسة توافر ولاء تنظيمي بدرجة متوسطة لدى المستجيبين، وأن هناك فروقا في مستوى ولائهم التنظيمي تعزى لمتغير الجنسية، ولصالح غير السعوديين، وعلاقة طردية بين كل من الدخل الشهري، وسنوات الخبرة والولاء التنظيمي، وعلاقة عكسية بين المستوى التعليمي والولاء التنظيمي، ولم تظهر نتائج الدراسة علاقة بين كل من العمر، والحالة الاجتماعية والولاء التنظيمي.

وأجرى **الفهداوي والقطاونة (2004)** دراسة هدفت إلى تعرف تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي لدى (700) موظفاً من العاملين في الدوائر الإدارية الحكومية لمراكز محافظات الكرك، والطفيلة، ومعان في الأردن.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن تصورات المستجيبين من أفراد عينة الدراسة نحو العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية

والولاء التنظيمي. وبينت النتائج أيضاً وجود فروق دالة إحصائياً بين تـصورات أفـراد عينـة الدراسة نحو العدالة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة، والراتب، والعمر، ونحو الولاء التنظيمـي تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والخبرة، والراتب.

ب. دراسات عامة، أجنبية:

أجرى هولبي وديفوس وكير (**Hulpia, Devos and Keer (2010**) دراسة هـدفت إلى تعرف تأثير كل من فريق الإدارة التعاوني، وتفويض المسؤولية الإدارية، والمـشاركة فـي صنع القرار على الالتزام التنظيمي لدى (1522) معلماً في بلجيكا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن (9 %) من المعلمين المستجيبين يختلف إلتزامهم التنظيمي باختلاف مدارسـهم، وأن تـأثير فريق الإدارة التعاوني ودرجة تشجيع الإدارة كان له تأثير إيجابي على التنبؤ بالالتزام التنظيمي لديهم، وأن المشاركة في صنع القرار، وتفويض المسؤولية الإدارية كان لهما تأثيراً إيجابياً على الالتزام التنظيمي.

وقام ديمر وآخرون (**Demir, et al (2009**) بدراسة هدفت إلى تعرف تأثير عناصـر المنظمة والخصائص الشخصية على الالتزام التنظيمي لدى (635) طبيباً يعملـون فـي أكبـر مستشفيين عسكريين في تركيا. بينت النتائج أن الالتزام المهني وحوافز المؤسسة تـؤثر بـشكل إيجابي على الالتزام التنظيمي، في حين أن تعارض أهداف المستجيبين مع أهـداف المؤسـسة تؤثر بشكل سلبي على المؤسسة. وأن العناصر المرتبطة بالوظيفة تؤثر بشكل أكبر على الالتزام التنظيمي من الخصائص الشخصية.

وأجرى أوني (**Onne (2004**) دراسة هدفت إلى معرفة مدى الآثار السلبية للصراع مع الرؤساء وعلاقتها في منع العلاقة الإيجابية بين تفويض العاملين والالتزام التنظيمي لـدى (91) معلماً من معلمي المرحلة الثانوية في هولندا. وبينت النتائج أن للصراع مع الرؤساء آثاراً سلبية تمنع من تطوير العلاقة الإيجابية بين تفويض العاملين والإلتزام التنظيمي، وأن التفويض النفسي في بيئة العمل يتفاعل مع خبرات العاملين في تأثيره على التزام العاملين في المنظمة.

وقام درامستد (**Dramstad (2004**) بدراسة هدفت إلى كشف العلاقـة بـين الرضـا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى (469) مدرساً من المدارس العامة و (57) مدرساً من المدارس الخاصة في النرويج، كما هدفت إلى مقارنة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بـين المـدارس العامة والخاصة في البلد المقصود. توصلت نتائج الدراسة إلى أن الرضا عن المناخ التنظيمـي التربوي يساهم في زيادة الولاء العاطفي، وأن معلمي المدارس الخاصة لديهم مستوى عالٍ مـن الرضا الوظيفي، وأن التركيز على تطوير المناخ الإيجابي والكفاءة بين المعلمين في المـدارس

النرويجية تساهم في زيادة الولاء العاطفي والذي يـشير إلـى الإنجـذاب العـاطفي للعـاملين المستجيبين تجاه مدارسهم، وأن المناخ والكفاءة يمثلان التأثيرات الرئيسية التي تساهم في زيـادة رغبتهم للبقاء في المنظمة.

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات يلاحظ أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسات الـسابقة في استخدام الإستبانة كأداة لتحديد درجة الولاء التنظيمي أو المؤشرات التي يمكن التنبـؤ مـن خلالها على درجة الولاء التنظيمي مثل الرضا الوظيفي، أو الإستقرار الوظيفي، أو حوافز العمل وتأثيرها على الأداء، أو المناخ التنظيمي، أو الدافعية للمهنة، أو التغيب عن العمل. وتتفق أيضاً مع معظمها في المتغيرات المستقلة التي تناولتها مثل متغير الجـنس، والتخـصص، والمؤهـل العلمي، ومدة الخدمة.

كما تتفق هذه الدراسة مع بعض الدراسات في تقسيم الولاء التنظيمي إلى مجالات متعـددة مثل الولاء الأدبي (العاطفي)، والمستمر، والأخلاقي كما في دراسة كل من **الملاحمة (2006)**، **وباريش (2001) Parrish**، ولكن تختلف عنها في أن بعضها قد تناولت متغيرات لم تتناولهـا هذه الدراسة، مثل متغير نوع الدائرة التي ينتمي لها الموظف كما في دراسة **همشري (1991)،** أو نوع المكتبة أو المؤسسة التي يعمل بها الموظف كما في دراسة كل من **النـشار (1996)** و **لي** (**1981**) **Lee** ، ومكورميك (**2000**) **McCormick ،** أو المجموعة الوظيفية، والمستوى الإشرافي، والإلتزام الوظيفي، كما في دراسة **لينتش وفيردين (1983) Lynch & Verdin،** أو في تناول الروابط الإجتماعية والرواتب كمتغيرات، كما في دراسة **روبن و بـوتلر (1992) Rubin & Buttlar**، ودراسة **الأحمدي (2004)**، أو الجنسية وفرص الترقية كما في دراسـة **محمـد** (**2005**)، أو في سنوات الخدمة في المهنة وعدد الموظفين الذين يتم الإشراف عليهم كما في دراسة **السالم (1997)**، أو عدد الأشخاص الذين يعولهم الموظف، والأهداف المهنية خـارج مجال المكتبات، والأهداف المهنية داخل مجال المكتبات ولكن خارج المكتبات الأكاديمية كما في دراسة **عويضة (2008)**، ودراسة **كولـدنج** (**2004**) **Colding**, أو فـي تفـويض الـسلطة والمشاركة في القرارت **هولبي وديفوس وكير** (**Hulpia, Devos, Keer(2010**.

وتتميز هذه الدراسة بمجتمعها وعينتها، وفي إطارها الزماني والمكاني. كما تتميز في أنها تتناول الولاء التلاحمي كمجال رابع لتقسيم الولاء التنظيمي ككل. واستفادت هذه الدراسـة مـن الدراسات السابقة في تطوير الإستبانة ومحاورها، ومنهجية الدراسة، ومناقشة النتائج، ووضـع التوصيات.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها، وأداة الدراسة وطريقة إعدادها وتطويرها، ووصفاً للإجراءات، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي لتحقيق أهدافها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت للعام 2009، وعددهم (264) موظفاً وموظفة يعملون في (28) مكتبة عامة. ولصغر حجم هذا المجتمع فقد شملتهم الدراسة جميعهم، استجاب منهم (232)، أي بنسبة (87.9 %). والجدول (1) يبين توزع أفراد مجتمع الدراسة على المكتبات العامة في دولة الكويت. والجدول (2) يبين توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.

الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المكتبات العامة في دولة الكويت

التسلسل	المكتبات العامة	عدد العاملين	عدد المستجيبين	نسبة المستجيبين من العاملين	النسبة الكلية
1	جابر العلي	13	11	% 85	%4.7
2	الجهراء	15	14	% 93	%6.0
3	جليب الشيوخ	5	5	% 100	%2.2
4	الجابرية	8	8	% 100	%3.45
5	الخالدية	6	6	% 100	%2.6
6	الخدمات الطلابية (قرطبة)	6	5	% 83	%2.2
7	خيطان	9	7	% 78	%3.0
8	الدعية	8	8	% 100	%3.45
9	الرميثية	10	10	% 100	%4.3
10	سلوى	15	13	% 87	%5.6
11	الشامية	6	6	% 100	%2.6
12	صباح السالم	10	9	% 90	%3.9
13	الصليبيخات	10	10	% 100	%4.3
14	العارضية	14	12	% 86	%5.2
15	عبد الله السالم	6	6	% 100	%2.6
16	عبد المبارك (الفروانية)	7	6	% 86	%2.6
17	عبد العزيز السند (كيفان)	8	8	% 100	%3.45
18	العديلية	6	6	% 100	%2.6
19	العيون	14	12	% 86	%5.2
20	الفحيحيل	10	8	% 80	%3.45
21	الفردوس	10	7	% 70	%3.0
22	الفيحاء	7	6	% 86	%2.6
23	القادسية	7	6	% 86	%2.6
24	القرين	13	11	% 85	%4.7
25	مبارك الكبير	9	7	% 78	%3.0
26	محمد التركيت (بيان)	14	11	% 79	%4.7
27	هدية	11	9	% 82	%3.9
28	اليرموك	7	5	% 71	%2.2
المجموع		**264**	**232**	**---**	**%100**

الجدول (2) توزيع المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.

الرقم	المتغير المستقل	المستويات	العدد	النسبة	المجموع
1	الجنس	ذكر	115	49.6%	232
		أنثى	117	50.4 %	
2	التخصص	علم المكتبات والمعلومات	125	53.9 %	232
		تخصص آخر	107	46.1 %	
3	المؤهل العلمي	ثانوية عامة	23	9.9 %	232
		دبلوم متوسط	36	15.5 %	
		بكالوريوس ودبلوم عالي	167	72 %	
		ماجستير ودكتوراه	6	2.6 %	
4	سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	49	21.1 %	232
		6 – 9 سنوات	57	24.6 %	
		10 سنوات فأكثر	126	54.3 %	

أداة الدراسة:

في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها، ومراجعة الباحث للأدب المنشور والدراسـات الـسابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من قسمين: اشتمل القسم الأول منهـا على بيانات ديموغرافية عن المستجيب. أما القسم الثاني فقد تكون من (45) فقرة تتعلـق بـالولاء التنظيمي ومجالاته المختلفة.

وقد تم تصنيفها إلى أربعة مجالات، هي:

1- مجال الولاء الأدبي.

2- مجال الولاء الأخلاقي.

3- مجال الولاء المستمر.

4- مجال الولاء التلاحمي.

وللإجابة عن كل فقرة من فقرات الأداة من قبل أفراد مجتمع الدراسة، تم استخدام التدريج الرباعي (أوافق بشده، أوافق، لا أوافق، لا أوافق بشدة). والجدول رقم (3) يوضح توزيع عدد فقرات الإستبانة على مجالات الدراسة.

الجدول :(3) توزيع عدد فقرات الإستبانة على مجالات الدراسة.

المجال	عدد الفقرات
الولاء الأدبي	10
الولاء الأخلاقي	11
الولاء المستمر	10
الولاء التلاحمي	14
المجموع	45

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق المحتوى لأداة الدراسة بعرضها بصورتها الأولية (43) فقرة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس ذوي الإختصاص والخبرة في مجال علم المكتبات والمعلومات والتربية (أنظر الملحق رقم 2)، وتم الطلب منهم الحكم على كل فقرة من فقراتها من حيث: الوضوح، وسلامة الصياغة اللغوية، ومدى انتمائها للمجال الذي صنفت تحته، ثم الإضافة أو الحذف أو التعديل، أو أية ملاحظات يرى المحكمون أهميتها. وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم واقتراحاتهم، فقد تم إضافة فقرتين، وإعادة صياغة بعض الفقرات وتعديلها، ليصبح عدد فقرات الإستبانة بصورتها النهائية (45) فقرة. وبذلك، اعتبرت آراء المحكمين حول صدق المحتوى دليلا على صدق الأداة .

ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسه تم استخدام طريقة الإختبـار وإعادتـه (test - retest)، حيث تم توزيع الأداة على (30) موظفاً من نفس مجتمع الدراسة تم تحديدهم بقائمة خاصة وبعد أسبوعين تمت إعادة تطبيقها على نفس العينة. وتم حساب ثبات الأداة ومجالاتها باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، وتبين أن معامل الثبات الكلي للأداة كان (0.91)، بينما تراوحت معاملات الثبات لمختلف المجالات ما بين (0.85 – 0.92). ويبين الجدول رقم (4) معاملات الإستقرار لكل مجال من مجالات أداة الدراسة. كما تم التأكد من ثبات الأداة أيضا باستخراج معامل الإتساق الداخلي لمجالات الإستبانة باسـتخدام معادلـة كرونبـاخ ألفــا (Cronbach Alpha)، حيث أشارت النتائج إلى أن معاملات الإتساق الداخلي لمجالات الأداة تراوحت ما بين (0.93 - 0.90)، وأن معامل الاستقرار الكلـي كـان (0.93). ويبـين

الجدول ذاته (4) أن الأداة تتمتع بدلالات ثبات مقبولة تجيز استخدامها لأغراض هذه الدراسـة وتطبيقها.

الجدول (4) معاملات الإستقرار والاتساق الداخلي لكل مجال من مجالات أداة الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون ومعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)

المجال	معامل الارتباط	معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
الولاء الأدبي	**0.92**	**0.93**
الولاء المستمر	**0.87**	**0.91**
الولاء الأخلاقي	**0.85**	**0.90**
الولاء التلاحمي	**0.92**	**0.93**
الكلي	**0.91**	**0.93**

تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية: تعتبر هذه الدراسة وصفية (مسحية), وقد تضمنت المتغيرات التالية:

اولاً: المتغيرات المستقلة أو المعدلة، وتشمل:

1- الجنس، وله مستويان:

أ- ذكر.

ب- أنثى.

2- التخصص، وله مستويان:

أ. علم المكتبات والمعلومات.

ب. تخصص آخر.

3- المؤهل العلمي، وله أربعة مستويات:

أ. ثانوية عامة (أو ما يعادلها).

ب. دبلوم متوسط.

ج. بكالوريوس ودبلوم عالي.

د. دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه).

4- سنوات الخبرة، ولها ثلاثة مستويات:

أ. 5 سنوات فأقل.

ب. 6 - 9 سنوات.

ج. 10 سنوات فأكثر.

ثانيا: المتغير التابع: وهو درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت.

تصحيح أداة الدراسة:

صممت الإجابة عن فقرات أداة الدراسة وفق السلم الرباعي ليعطى وزناً مدرجاً للبدائل، إذ أعطيت (4) درجات للإجابة أوافق بشدة لتمثل أعلى درجة ولاء تنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت، و (3) درجات للإجابة أوافق، ودرجتين (2) للإجابة لا أوافق، ودرجة واحدة (1) للإجابة لا أوافق بشدة .

وتم قياس درجة الولاء التنظيمي بالإعتماد على التقسيم التالي للدرجات:

- 1 – 2 لتدل على درجة ولاء منخفضة.
- 2.01 – 3 لتدل على درجة ولاء متوسطة.
- 3.01 – 4 لتدل على درجة ولاء مرتفعة.

المعالجة الإحصائية:

لأغراض المعالجة الإحصائية تم استخدام حزمة (SPSS) لمعالجة البيانات، والتي تم إدخالها إلى الحاسوب لاستخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، واختبار (ت)، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) وفقا لأسئلة الدراسة، والأخذ بمستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) .

وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت الطرق الإحصائية التالية:

السؤال الأول: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

السؤال الثاني والثالث: تم استخدام اختبار (ت).

السؤال الرابع والخامس: تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA واختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية.

إجراءات الدراسة:

مرت الدراسة بالعديد من الاجراءات الرسمية والعلمية والعملية حتى خرجت بصورتها النهائية، والإجراءات المقصودة هي كالآتي:

1- بعد اعتماد أداة الدراسة تم تحديد مجتمع الدراسة والعينة التي طبقت عليها.

2- تم التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها.

3- تم توجيه خطاب رسمي من رئاسة الجامعة الأردنية إلـى إدارة المكتبـات فـي وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت للتعاون مع الباحث في توزيع اسبانة الدراسة.

4- تم توزيع الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة باليد على جميع أفراد مجتمع الدراسـة، بعـد شرح أهداف الدراسة ومضمونها لهم، وقد تم جمعها بالطريقة نفسها.

5- بعد الحصول على استجابات أفراد عينة الدراسة تم تفريغها وتحليلها إحصائياً باستخدام الحاسوب، ومن ثم تحليل النتائج ومناقشتها واستخلاص التوصيات المناسبة بشأنها.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت. ويتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، بعد تحليلها ومعالجتها إحصائياً، وذلك للإجابة عن أسئلتها.

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة وفقاً لتسلسل أسئلتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

"ما درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويـت نحـو المكتبات التي يعملون فيها؟ " .

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت. كما تم تقسيم ولاء العاملين أفراد مجتمع الدراسة إلى المجالات التالية: الولاء الأدبي، والولاء المستمر، والولاء الأخلاقي، والولاء التلاحمي. وتبين الجداول (9 - 5) درجة الولاء الكلية لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة ولكل مجال من المجالات المقصودة.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة الكلية لتقدير درجة الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من العاملين في المكتبات العامة فـي دولـة الكويـت؛ مرتبـة تنازلياً.

االمجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الولاء
الولاء التلاحمي	3.29	0.58	مرتفعة
الولاء الأدبي	3.25	0.57	مرتفعة
الولاء الأخلاقي	3.02	0.65	مرتفعة
الولاء المستمر	2.78	0.52	متوسطة
الدرجة الكلية	3.08	0.51	مرتفعة

يوضح الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لتقدير العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت على مجالات الولاء التنظيمي من وجهة نظرهم تراوحت مـا بـين (3.29–2.78)، إذ حازت جميع هذه المجالات على درجة ولاء مرتفعة باستثناء مجال الولاء المستمر الذي حـاز على درجة ولاء متوسطة. ويبين الجدول (5) أيضا أن الولاء المستمر الذي حاز علـى أدنـى متوسط حسابي (2.78)، وبانحراف معياري (0.52). بينما حاز الولاء التلاحمي علـى أعلـى متوسط حسابي (3.29)، وبانحراف معياري (0.58). ويبين أيضاً أن الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية لمجالات الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسـة كانـت (3.08)، وبانحراف معياري (0.51), وبدرجة ولاء مرتفعة.

وفيما يلي النتائج الخاصة بدرجة الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة لكل مجال على حده:

أ. الولاء الأدبي:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الولاء لاستجابات العـاملين فـي المكتبات العامة في دولة الكويت على كل فقرة من فقرات مجال الولاء الأدبي، مرتبة تنازلياً.

رقم	فقرات الولاء الأدبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	درجة الولاء
9	أحـــرص علـــى معاملـــة المـــستفيدين بلطـــف لجلـــب السمعة الحسنة للمكتبة التـي أعمل فيها.	3.57	0.75	1	مرتفعة
3	أحافظ على ممتلكات المكتبـة كما أحافظ علـى ممتلكـاتي الشخصية.	3.55	0.73	2	مرتفعة
7	يهمني كثيرا أن تحقق المكتبة أهدافها.	3.48	0.72	3	مرتفعة
2	أسعى لتحقيق أهداف المكتبـة التي أعمل فيها.	3.37	0.79	4	مرتفعة
1	إن نجاح المكتبة التي أعمـل فيها هو نجاحي.	3.31	0.88	5	مرتفعة
8	أؤمن إيماناً عميقـاً بأهـداف المكتبة.	3.29	0.75	6	مرتفعة
10	أتضايق عند توجيه نقد غيـر منطقي للمكتبة التي أعمل بها.	3.15	0.85	7	مرتفعة
5	أشارك فـي بلـورة أهـداف المكتبة التي أعمل فيها.	3.09	0.68	8	مرتفعة
4	تتقارب أهدافي مـع أهـداف المكتبة التي أعمل فيها.	2.96	0.74	9	متوسطة
6	إن تغيير طبيعة عملي من قبل المسؤول أمر مقبول يتماشـى مع أهداف المكتبة.	2.72	0.87	10	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.25	0.57	———	مرتفعة

يوضح الجدول (6) المتعلق بدرجة الولاء الأدبي لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسـة، أن متوسطات تقدير الأداء على فقراته تراوحت ما بين (2.72 – 3.57), إذ حازت معظم هذه الفقرات على درجة ولاء مرتفعة، في حين حصلت فقرتان على درجة ولاءٍ متوسطة، هما الفقرة رقم (4) والتي تنص على " **تتقارب أهدافي مع أهداف المكتبة التي أعمل فيها**" بمتوسط حـسابي (2.96)،

وبانحراف معياري (0.74)، والفقرة رقم (6) والتي تنص على **"إن تغيير طبيعة عملي مـن قبـل المسؤول أمر مقبول يتماشى مع أهداف المكتبة"** بمتوسط حسابي (2.72)، وبانحراف معيـاري (0.87).

ويبين الجدول (6) أيضاً أن الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية لتقدير الولاء الأدبي للمستجيبون، كانت (3.25)، وبانحراف معياري (0.57)، وبدرجة تقدير مرتفعة، مما يدل على أن هناك ولاءاً أدبياً مرتفعاً لدى المستجيبين للمكتبات التي يعملون بها.

ب. الولاء المستمر:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الولاء لاستجابات العـاملين فـي المكتبات العامة في دولة الكويت على كل فقرة من فقرات مجال الولاء المستمر، مرتبة تنازلياً.

رقم	فقرات الولاء المستمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	درجة الولاء
11	أبذل كل الجهد المطلوب مني في العمل.	3.43	0.69	1	مرتفعة
19	أحافظ على أوقـات العمـل فـي الحضور والإنصراف.	3.25	0.74	2	مرتفعة
21	أعمل بالحماس نفسه في أي قـسم داخل المكتبة.	3.20	0.76	3	مرتفعة
20	أتكيف بسرعة مع المتغيرات التي قد تحدثها التقنية الحديثـة التـي أحتاجها في عملي.	3.16	0.77	4	مرتفعة
16	أقضي وقتاً أطـول مـن الـدوام الرسمي في سبيل مصلحة المكتبة.	2.96	0.71	5	متوسطة
18	أحقق ذاتي من خلال عملي فـي هذه المكتبة.	2.69	0.87	6	متوسطة
17	إن عملي في هذه المكتبـة يلبـي معظم احتياجاتي.	2.59	0.82	7	متوسطة
12	أحضر للعمل حتـى لـو كنـت بظروف صحية غير جيدة.	2.56	0.88	8	متوسطة
15	أفضل القيام بالأعمال التي تعـود بالفائدة على المكتبة حتى لو كانت تتعارض مع مصلحتي الشخصية.	2.53	0.85	9	متوسطة
14	ألتحق بدورات تطـور مهـاراتي التي احتاجها في عملي حتى لـو كانت على حسابي الخاص.	2.39	0.84	10	متوسطة
13	أفكر في العمـل أثنـاء العطـل والإجازات.	2.13	0.81	11	متوسطة
	الدرجة الكلية	2.78	0.52	———	متوسطة

يبين الجدول (7) المتعلق بدرجة الولاء المستمر لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة أن متوسطات تقدير الأداء على فقراته تراوحت ما بين (3.43 – 2.13)، إذ حازت أربع فقـرات فقط على درجة ولاء مرتفعة، وهي الفقرة رقم (11) التي حصلت على أعلى متوسـط حـسابي (3.43)، وبانحرافٍ معياري (0.69)، وتنص على **"أبذل كل الجهد المطلوب مني في العمـل"،** والفقرة رقم (19) والتي تنص على **" أحافظ على أوقات العمـل فـي الحـضور والإنـصراف"،** بمتوسط حسابي (3.25), وبانحرافٍ معياري (0.74)، والفقرة رقم (21) والتي تنص على **"أعمـل بالحماس نفسه في أي قسم داخل المكتبة"**، بمتوسط حسابي (3.20) وبانحرافٍ معياري (0.76), والفقرة رقم (20) والتي تنص على **"أتكيف بسرعة مع المتغيرات التي قد تحدثها التقنية الحديثة التي أحتاجها في عملي"**، بمتوسط حسابي (3.16), وبانحرافٍ معياري (0.77), بينما حـصلت باقي الفقرات في هذا المجال على درجة ولاء متوسطة.

ويبين الجدول (7) أيضاً أن الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لتقدير درجة ولائهم المستمر، بلغت (2.78)، وبانحراف معياري (0.52), وبدرجة تقدير متوسطة، مما يدل على أن لديهم ولاءاً مستمراً بدرجة متوسطة نحو المكتبات التي يعملون بها.

ج. الولاء الأخلاقي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الولاء لاستجابات العـاملين فـي المكتبات العامة في دولة الكويت على كل فقرة من فقرات مجال الولاء الأخلاقي، مرتبة تنازلياً.

رقم	فقرات الولاء الأخلاقي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	درجة الولاء
28	أفضل العمل في هذه المكتبـة على أي مكتبة أخرى.	3.28	0.77	1	مرتفعة
27	أتضايق إذا ما تم نقلـي لأي سبب من المكتبة.	3.20	0.87	2	مرتفعة
26	أنا سعيد بأن اتيحت لي فرصة العمل في هذه المكتبة.	3.18	0.80	3	مرتفعة
30	افتخر بأني أعمل فـي هـذه المكتبة وأني جزء منها.	3.17	0.79	4	مرتفعة
23	التزم بتقديم اقتراحـات لحـل المشكلات التي تواجه المكتبة.	3.13	0.70	5	مرتفعة
25	أرغب بالاستمرار في العمـل في هذه المكتبة.	3.06	0.82	6	مرتفعة
31	إن هذه المكتبة تعني لي أكثر من مجرد مكان عمل.	3.06	0.84	6	مرتفعة
29	أنا مدين بالكثير لعملـي فـي هذه المكتبة.	3.00	0.82	7	مرتفعة
24	سأظل أعمل في هذه المكتبـة مهما كانت ظـروف العمـل فيها.	2.58	0.95	8	متوسطة
22	سأظل أعمل في المكتبة حتى لو عرض علي امتيازات أكثر بمكتبة أخرى.	2.53	1.12	9	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.02	0.65	ـــــ	مرتفعة

يوضح الجدول (8) المتعلق بدرجة الولاء الأخلاقي لدى المـستجيبين مـن أفـراد مجتمـع الدراسة، أن متوسطات تقدير الأداء على فقراته تراوحت مـا بـين (3.28 – 2.53)، إذ حـازت معظم الفقرات على درجة ولاء مرتفعة، في حين حصلت فقرتان على درجة ولاء متوسطة، هما: الفقرة (24) والتي تنص على **" سأظل أعمل في هذه المكتبة مهما كانت ظروف العمـل فيهـا "،** بمتوسط حسابي (2.58)، وبانحراف معياري (0.95), والفقرة رقم (22) والتي تنص على**" سأظل**

أعمل في المكتبة حتى لو عرض علي امتيازات أكثر بمكتبة أخرى"، بمتوسط حسابي (2.53)، وبانحراف معياري (1.12).

كما يبين الجدول (8) أيضاً أن الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لتقدير درجة ولائهم الأخلاقي، بلغت (3.02)، وبانحراف معياري (0.65)، وبدرجة تقدير مرتفعة، مما يدل على أن لديهم ولاءاً أخلاقياً بدرجة مرتفعة نحو المكتبات التي يعملون بها.

د. الولاء التلاحمي:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الولاء لاستجابات العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت على كل فقرة من فقرات مجال الولاء التلاحمي، مرتبة تنازلياً.

رقم	فقرات الولاء التلاحمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة الفقرة	درجة الولاء
37	أحترم كثيراً زملائي في العمل.	3.47	0.76	1	مرتفعة
38	أعمل في المكتبة مع الزملاء بروح الفريق الواحد.	3.42	0.77	2	مرتفعة
44	أنا وزملائي في العمل كالأسرة الواحدة.	3.42	0.72	2	مرتفعة
32	أسعى لإيجاد أجواء ملائمة للعمل مع زملائي في المكتبة.	3.41	0.69	3	مرتفعة
36	أرتاح عندما أعمل مع زملائي في المكتبة.	3.38	0.76	4	مرتفعة
45	أسعى إلى إيجاد علاقات وطيدة مع زملائي في العمل.	3.32	0.81	5	مرتفعة
43	أحاول إسعاد زملائي في العمل.	3.31	0.69	6	مرتفعة
42	أقدم أفكاراً جديدة لزيادة مرونة العمل وتسهيله في المكتبة.	3.27	0.69	7	مرتفعة
33	أساعد زملائي في انجاز أعمالهم بعد انتهائي من عملي.	3.25	0.75	8	مرتفعة
41	أسعى للتخفيف من الشعور بالغربة لدى زملائي الجدد في العمل.	3.24	0.66	9	مرتفعة
35	أستفيد من انتقادات زملائي في العمل.	3.18	0.76	10	مرتفعة
34	أتقبل انتقادات الزملاء لي فيما يخص العمل بصدر رحب.	3.17	0.76	11	مرتفعة
40	أقلق عندما يتغيب الزملاء عن العمل.	3.16	0.79	12	مرتفعة
39	أبقى مع زملائي بصداقة تمتد خارج نطاق العمل.	3.05	0.84	13	مرتفعة
	الدرجة الكلية	3.29	0.58	ـــــ	مرتفعة

يوضح الجدول (9) المتعلق بدرجة الولاء التلاحمي لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة، أن متوسطات تقدير الأداء على فقراته تراوحت ما بين (3.47 – 3.05)، إذ حصلت جميع الفقرات على درجة ولاء مرتفعة، فقد حصلت الفقرة (37) على أعلى درجة والتي تنص على "**أحترم كثيراً زملائي في العمل**"، بمتوسط حسابي (3.47)، وبانحراف معياري (0.76)، في حين حصلت الفقرة (39) والتي تنص على"**أبقى مع زملائي بصداقة تمتد خارج نطاق العمل"،** بمتوسط حسابي (3.05)، وبانحراف معياري **(**0.84**),** على أدنى رتبة، ولكن بدرجة مرتفعة.

ويبين الجدول (9) أيضاً أن الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لتقدير درجة ولائهم التلاحمي، بلغت (3.29), وبانحراف معياري (0.58), وبدرجة تقدير مرتفعة، مما يدل على أن لديهم ولاءاً تلاحمياً بدرجة مرتفعة نحو المكتبات التي يعملون بها.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير الجنس؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) (t- test) لدراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، والجدولان (10-11) يبينان ذلك.

جدول (10) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير الجنس.

المجال	متغير الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الولاء الأدبي	ذكر	3.15	0.59
	انثى	3.35	0.53
الولاء المستمر	ذكر	2.72	0.55
	انثى	2.84	0.49
الولاء الأخلاقي	ذكر	2.88	0.63
	انثى	3.16	0.66
الولاء التلاحمي	ذكر	3.27	0.55
	انثى	3.30	0.61

يبين الجدول (10) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات الولاء التنظيمي وفقاً لمتغير الجنس، وأن أعلى متوسط حسابي كان للولاء الأدبي العائد على فئة الإناث بمتوسط حسابي (3.35)، وبانحراف معياري (0.53)، في حين كان أدنى متوسط حسابي (2.72) العائد على فئة الذكور في الولاء المستمر، وبانحراف معياري (0.55). ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية، أجري اختبار (ت) (t- test)، والجدول (11) يبين ذلك.

جدول (11) اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجـة الـولاء التنظيمـي لـدى المستجيبين من العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير الجنس.

المجال	متغير الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الولاء الأدبي	ذكر	3.15	0.59	-2.65	0.01
	انثى	3.35	0.53		
الولاء المستمر	ذكر	2.72	0.55	-1.83	0.07
	انثى	2.84	0.49		
الولاء الأخلاقي	ذكر	2.88	0.63	-3.22	0.00
	انثى	3.16	0.66		
الولاء التلاحمي	ذكر	3.27	0.55	-0.38	0.70
	انثى	3.30	0.61		

يبين الجدول (11) وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لتقدير المستجيبين لدرجة ولائهم التنظيمي وفقاً لمتغيرالجنس في مجالي الولاء الأدبي، والولاء الأخلاقي، حيث كانت قيمة (ت) (0.01)، و (0.00) على التوالي، وكانت الفروق لصالح فئة الإناث.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالـة ($\alpha \geq 0.05$) بـين المتوسـطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحـو المكتبـات التي يعملون فيها تعزى لمتغير التخصص؟."

للإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار (ت) (t- test) لدراسة الفروق بين المتوسـطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير التخصص، والجدولان (12 - 13) يبينان ذلك.

جدول (12) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقاً لمتغير التخصص.

المجال	التخصص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الولاء الأدبي	مكتبات ومعلومات	3.25	0.49
	تخصص آخر	3.26	0.66
الولاء المستمر	مكتبات ومعلومات	2.76	0.48
	تخصص آخر	2.81	0.57
الولاء الأخلاقي	مكتبات ومعلومات	2.97	0.61
	تخصص آخر	3.08	0.70
الولاء التلاحمي	مكتبات ومعلومات	3.32	0.51
	تخصص آخر	3.25	0.65

يبين الجدول (12) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات الولاء التنظيمي وفقاً لمتغير التخصص، وأن أعلى متوسط حسابي كان للولاء التلاحمي العائد على تخصص المكتبات والمعلومات بمتوسط حساب (3.32), وبانحراف معياري (0.51)، في حين بلغ أدنى متوسط حسابي (2.76) العائد على تخصص المكتبات والمعلومات في الولاء المستمر، وبانحراف معياري (0.48). ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية، أجري اختبار (ت) (t- test)، والجدول (13) يبين ذلك.

جدول (13) اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجـة الـولاء التنظيمـي لـدى المستجيبين من العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير التخصص.

المجال	متغير التخصص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الولاء الأدبي	مكتبات ومعلومات	3.25	0.49	-0.09	0.93
	تخصص آخر	3.26	0.66		
الولاء المستمر	مكتبات ومعلومات	2.76	0.48	-0.74	0.46
	تخصص آخر	2.81	0.57		
الولاء الأخلاقي	مكتبات ومعلومات	2.97	0.61	-1.26	0.21
	تخصص آخر	3.08	0.70		
الولاء التلاحمي	مكتبات ومعلومات	3.32	0.51	0.82	0.42
	تخصص آخر	3.25	0.65		

يبين الجدول (13) عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير التخصص.

ثالثا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟."

للإجابة عن هذا السؤال استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي، ويبين الجدولان (14 – 15) نتائج هذا التحليل.

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

المجال	متغير المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الولاء الأدبي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	2.81	0.77
	دبلوم متوسط	3.14	0.72
	بكالوريوس	3.34	0.48
	أعلى من بكالوريوس	3.25	0.33
الولاء المستمر	ثانوية عامة أو ما يعادلها	2.47	0.59
	دبلوم متوسط	2.68	0.54
	بكالوريوس	2.84	0.48
	أعلى من بكالوريوس	2.94	0.82
الولاء الأخلاقي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	2.74	0.65
	دبلوم متوسط	2.87	0.70
	بكالوريوس	3.09	0.63
	أعلى من بكالوريوس	3.10	0.88
الولاء التلاحمي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	2.93	0.66
	دبلوم متوسط	3.09	0.73
	بكالوريوس	3.38	0.51
	أعلى من بكالوريوس	3.38	0.32

يبين الجدول (14) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات الولاء التنظيمي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي. وأن أعلى متوسط حسابي (3.38) كان للولاء التلاحمي العائد على حملة درجتي بكالوريوس وأعلى من بكالوريوس، وبانحراف معياري (0.51) و (0.32) على التوالي. بلغ أدنى متوسط حسابي (2.47) لحملة الثانوية العامة أو ما يعادلها؛ وذلك في الولاء المستمر، وبانحراف معياري (0.59). ولمعرفة دلالة الفروق ما بين المتوسطات الحسابية استخدم تحليل التباين الأحادي. والجدول (15) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (15) تحليل التباين الاحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمـي للمستجيبين العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الأخطـاء	متوسط مربعات الأخطـاء	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الولاء الأدبي	بين المجموعات	6.10	2.03	6.71	0.00
	داخل المجموعات	69.04	0.30		
	المجموع	75.14	-		
الولاء المستمر	بين المجموعات	3.34	1.11	4.25	0.01
	داخل المجموعات	59.61	0.26		
	المجموع	62.95	-		
الولاء الأخلاقي	بين المجموعات	3.48	1.16	2.77	0.04
	داخل المجموعات	95.48	0.42		
	المجموع	98.97	-		
الولاء التلاحمي	بين المجموعات	5.68	1.89	6.01	0.00
	داخل المجموعات	71.73	0.32		
	المجموع	77.40	-		

يبين الجدول (15) وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي وعلى المجالات جميعها، حيث كانت قيمة (ف) في الولاء الأدبي (6.71)، و (4.25) في الولاء المستمر، و (2.77) في الولاء الأخلاقي، و (6.01) في الولاء التلاحمي. وللتعرف إلى اتجاهات دلالة هذه الفروق تم استخدام اختبار توكي للمقارنة البعدية، والجدول (16) يبين نتائج هذا الاختبار.

جدول (16) نتائج اختبار توكي للفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجـة الـولاء التنظيمـي للمستجيبين العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

المجال	متغير المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	بكالوريوس	أعلى من بكالوريوس
الولاء الأدبي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	- 0.34 (0.10)	- 0.53 (0.00)*	- 0.44 (0.30)
	دبلوم متوسط		- 0.19 (0.24)	- 0.10 (0.97)
	بكالوريوس			0.08 (0.98)
الولاء المستمر	ثانوية عامة أو ما يعادلها	- 0.20 (0.45)	- 0.37 (0.01)*	- 0.47 (0.20)
	دبلوم متوسط		- 0.17 (0.29)	- 0.26 (0.65)
	بكالوريوس			- 0.07 (0.97)
الولاء التلاحمي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	- 0.15 (0.74)	- 0.44 (0.00)*	- 0.45 (0.31)
	دبلوم متوسط		- 0.29 (0.03) *	- 0.29 (0.64)
	بكالوريوس			- 0.00 (1.00)

يبين الجدول (16) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) يبين المتوسطات الحسابية لتقدير المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة لدرجة ولائهم التنظيمـي وفقاً لمؤهلهم العلمي في ثلاثة مجالات، هي: الولاء الأدبي، والولاء المستمر، والولاء التلاحمي، وقد كانت الفروق في مجال الولاء الأدبي بين حملة الثانوية العامة أو ما يعادلها بمتوسط حسابي (2.81)، وحملة البكالوريوس بمتوسط حسابي (3.34)، ولصالح حملة البكالوريوس. وفي مجال الولاء المستمر فقد كانت الفروق بين حملة الثانوية العامة أو مـا يعادلهـا بمتوسـط حـسابي (2.47)، وحملة البكالوريوس بمتوسط حسابي (2.84)، ولصالح حملة البكالوريوس. أمـا فـي مجال الولاء التلاحمي فقد كانت الفروق بين حملة الثانوية العامة أو ما يعادلها، وحملة الـدبلوم المتوسط، وحملة البكالوريوس، وقد كانت متوسطاتهم الحسابية علـى التـوالي هـي: (2.93)، (3.09)، (3.38)، وكانت الفروق لصالح حملة البكالوريوس، في حين لم تكن هناك فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات للولاء التنظيمي لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي في مجال الولاء الأخلاقي.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الخامس:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟."

للإجابة عن هذا السؤال استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة، ويبين الجدولان (17 – 18) نتائج هذا التحليل.

جدول (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الولاء التنظيمي لدى المستجيبين من العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

المجال	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الولاء الأدبي	1 –5 سنوات	3.03	0.68
	6 - 9 سنوات	3.24	0.57
	10 سنوات فأكثر	3.34	0.50
الولاء المستمر	1 –5 سنوات	2.70	0.56
	6 - 9 سنوات	2.76	0.54
	10 سنوات فأكثر	2.83	0.50
الولاء الأخلاقي	1 –5 سنوات	2.80	0.74
	6 - 9 سنوات	3.01	0.63
	10سنوات فأكثر	3.11	0.61
الولاء التلاحمي	1 –5 سنوات	3.18	0.74
	6 - 9 سنوات	3.30	0.53
	10 سنوات فأكثر	3.32	0.52

يبين الجدول (17) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات الولاء التنظيمي وفقاً لمتغير لدرجة سنوات الخبرة، وأن أعلى متوسط حسابي (3.34) كان للولاء الأدبي العائد على سنوات الخبرة 10 سنوات فأكثر، وبانحراف معياري (0.50)، في حين بلغ أدنى متوسط حسابي (2.70) العائد على سنوات الخبرة (1 - 5) سنوات في الولاء المستمر، وبانحراف معياري (0.56). ولمعرفة دلالة الفروق ما بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA). والجدول (18) يبين نتائج هذا التحليل.

جدول (18) تحليل التباين الاحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمـي للمستجيبين العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الأخطـاء	متوسط مربعات الأخطـاء	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الولاء الأدبي	بين المجموعات	3.39	1.70	5.413	0.01
	داخل المجموعات	71.75	0.31		
	المجموع	75.14	---		
الولاء المستمر	بين المجموعات	0.67	0.33	1.20	0.30
	داخل المجموعات	62.30	0.27		
	المجموع	62.95	---		
الولاء الأخلاقي	بين المجموعات	3.65	1.83	4.39	0.01
	داخل المجموعات	95.32	0.42		
	المجموع	98.97	---		
الولاء التلاحمي	بين المجموعات	0.88	0.442	1.32	0.27
	داخل المجموعات	76.52	0.33		
	المجموع	77.40	---		

يبين الجدول (18) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي لدى المستجيبين وفقا لمتغير سنوات الخبرة، وذلك في مجالي الولاء الأدبي، حيث كانت بلغت (ف) (5.41)، والولاء الأخلاقي حيث بلغت قيمة (ف) (4.38). وللتعرف إلى اتجاهات دلالة هذه الفروق تم استخدام اختبار توكي للمقارنة البعدية، والجدول (19) يبين نتائج هذا الاختبار.

جدول (19) نتائج اختبار توكي للفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي للمستجيبين العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقا لمتغير سنوات الخبرة.

المجال	سنوات الخبرة	6 – 9 سنوات	10 سنوات فأكثر
الولاء الأدبي	1 – 5 سنوات	- 0.21 (0.13)	- 0.31 (0.00)*
	6 – 9 سنوات		- 0.10 (0.53)
الولاء الأخلاقي	1 – 5 سنوات	- 0.22 (0.20)	- 0.32 (0.01)*
	6 – 9 سنوات		- 0.12 (0.56)

يبين الجدول (19) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية لتقدير العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت لدرجة ولائهم التنظيمي وفقاً لسنوات الخبرة، والتي كانت في مجال الولاء الأدبي بين فئة الخبرة (1 – 5) سنوات، بمتوسط حسابي (3.03)، وفئة الخبرة (10) سنوات فأكثر، بمتوسط حسابي (3.34)، ولصالح فئة الخبرة (10) سنوات فأكثر، وفي الولاء الأخلاقي بين فئة الخبرة (1 – 5) سنوات بمتوسط حسابي (2.80)، وبين أقرانهم من فئة الخبرة (10) سنوات فأكثر بمتوسط حسابي (3.11)، ولصالح فئة الخبرة (10) سنوات فأكثر.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج في ضوء اسئلة الدراسة التي هدفت إلى الكشف عن درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت، كما يتضمن أيضاً توصيات يؤمل أن تساعد في تطوير المكتبات المقصودة وتحديثها في ضوء نتائج الدراسة.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

"ما درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها ؟".

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على الفقرات الخاصة بدرجة ولائهم التنظيمي نحو المكتبات التي يعملون فيها. وقد تم تقسيم الولاء التنظيمي لدى العاملين إلى المجالات التالية: الولاء الأدبي، والولاء المستمر، والولاء الأخلاقي، والولاء التلاحمي. والجداول (5 – 9) تبين درجة الولاء التنظيمي لدى أفراد مجتمع الدراسة.

يبين الجدول (5) أن الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة باستجابات أفراد مجتمع الدراسة لدرجة ولائهم التنظيمي بشكل عام كانت مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.06)، وبانحراف معياري (0.51). ويبين الجدول نفسه أن متوسطات تقدير أفراد مجتمع الدراسة لدرجة ولائهم التنظيمي على المجالات المختلفة تراوحت ما بين (2.68 – 3.29)، وحازت جميع هذه المجالات على درجة ولاء مرتفعة، باستثناء مجال الولاء المستمر الذي حاز على درجة ولاء متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.68)، وبانحراف معياري (0.52).

وتعتبر هذه النتيجة مهمة إذ يساعد الولاء التنظيمي في توليد الرغبة لدى العاملين في البقاء والاستمرار في المكتبات العامة مجتمع الدراسة، مما يخفف من الآثار التي تنتج عن دوران العمل وكثرة الغياب، كما يقلل من الرغبة في ترك العمل مما يوفر على هذه المكتبات تكاليف إضافية لاختيار عاملين جدد وتدريبهم لسد حاجاتها من الكوادر البشرية، كما يساعد الولاء التنظيمي بشكل أساسي في زيادة إنتاجية العمل وتحسين الأداء الوظيفي واتجاهات العاملين نحو مكتباتهم.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي الصحيين اللذين يسودا المكتبات العامة في دولة الكويت، مما ينعكس إيجابياً على درجة الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها؛ إذ يعد هذان العاملين من العوامل المهمة المؤثرة على درجة الولاء التنظيمي وتنميته. فالثقافة التنظيمية السائدة في المكتبات العامة مجتمع الدراسة هي ثقافة إيجابية تعنى بإبراز دور العاملين في تحقيق أهداف المكتبة، وتعتبرهم أعضاء في فريق واحد، وتسعى إلى ترسيخ معايير الشفافية والأداء المتميز لديهم.

أما فيما يتعلق بالمناخ التنظيمي السائد في المكتبات المقصودة فيتسم بالمساواة والانفتاح على الآخرين، ويشجع على تفاعل العاملين مع بعضهم بعضاً، ويزيد من ثقتهم بأنفسهم ويرفع من روحهم المعنوية، مما يؤدي إلى زيادة ولائهم لمكتباتهم التي يعملون فيها. كما أن لتجانس المجتمع الكويتي اجتماعياً وفكرياً ودينياً أثره في ذلك، إذ إن جميع العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت يحملون الجنسية الكويتية.

وعلى الرغم من حصول مجال الولاء المستمر على أدنى متوسط حسابي وبدرجة ولاء متوسطة، إلا أن ذلك لم ينعكس سلباً على باقي المجالات. ويمكن تفسير حصول هذا المجال على درجة متوسطة لدى المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة في ضوء تدني مستوى الأجور وقلة الحوافز المادية في تلك المكتبات مما قد يدفعهم، ولو نظرياً، إلى التفكير في البحث عن عمل يسد حاجاتهم المعيشية الأساسية، وقد يكون نابعاً من عدم قدرة الفرد على التنبؤ في المستقبل البعيد في بعض الأحيان والأحداث التي قد تدفع الفرد إلى تغيير رأيه واتجاهاته نحو البقاء في المكتبة التي يعمل فيها.

وفيما يلي عرض وتفسير لنتائج الدرجات التي حصل عليها كل مجال من مجالات الولاء التنظيمي كلٍ على حدة.

أ- الولاء الأدبي:

أظهرت نتائج الجدول (6) أن الدرجة الكلية لتوافر الولاء الأدبي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت أفراد مجتمع الدراسة نحو مكتباتهم كانت مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.25)، وبانحراف معياري (0.57)، وتراوحت متوسطات تقدير الأداء على فقرات هذا المجال ما بين (3.57 – 2.72). وقد يعزى السبب في هذه النتيجة إلى وضوح أهداف المكتبات العامة وقيمها وتطابقها مع أهداف العاملين فيها وقيمهم. كما أن لعامل البيئة التنظيمية الصحية دور في هذه النتيجة، حيث أن بيئة العمل في المكتبات العامة في دولة الكويت تكاد تكون خالية

من الصراع الوظيفي. كما أن لوضوح النظم الإدارية التي تساوي بين العاملين في الترقيات ومنح الفرص التدريبية أثر في هذه النتيجة أيضاً.

ويبين الجدول (6) نفسه أن جميع الفقرات حازت على درجة مرتفعة باستثناء فقرتين فقط، فقد حازت الفقرة رقم (9) والتي تنص على " **أحرص على معاملة المستفيدين بلطف لجلب السمعة الحسنة للمكتبة التي أعمل فيه**" على أعلى متوسط حسابي (3.57)، وبانحراف معياري(0.75)، وجاءت بعدها الفقرة رقم (3) والتي تنص على "**أحافظ على ممتلكات المكتبة كما أحافظ على ممتلكاتي الشخصية**" ، بمتوسط حسابي (3.55)، وبانحراف معياري (0.73). ويمكن تفسير سبب حصول الفقرة رقم (9) على أعلى متوسط حسابي في أن المعاملة الحسنة مع جمهور المستفيدين هي جزء لا يتجزأ من أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات، وأيضاً من قيم المجتمع الكويتي باعتباره مجتمعاً يستمد قيمه من الشريعة الإسلامية التي تدعو لمثل هذه القيم وتحث عليها. وفيما يتعلق بالمحافظة على ممتلكات المكتبة وكأنها ممتلكات أفراد مجتمع الدراسة الشخصية، فقد يرجع هذا إلى شعور هؤلاء بأنهم يقضون مدة طويلة في العمل في المكتبة يومياً مساوياً أو أكثر قليلاً من الوقت الذي يقضونه في بيوتهم وبين أسرهم، وبالتالي أصبحت المكتبة بالنسبة لهم بمثابة بيتهم الثاني الذي يجب المحافظة عليه وعلى ممتلكاته. وقد يرجع أيضاً إلى شعور هؤلاء العام بالانتماء والولاء الوطنيين، لذا فإنهم يعتبرون ممتلكات المكتبة جزءاً من ممتلكات الوطن الذي يجب أن يحافظ عليها .

ويبين الجدول (6) أيضاً أن الفقرة رقم (6) والتي تنص على "**إن تغيير طبيعة عملي من قبل المسؤول أمر مقبول يتماشى مع أهداف المكتبة**"، قد حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.72)، وبانحراف معياري (0.87), وبدرجة ولاء متوسطة. وقد تفسر نتيجة هذه الفقرة في ضوء أنه على الرغم من أن طبيعة العمل في المكتبات العامة، ونتيجةً للتطورات الحاصلة فيها قد يتطلب أحياناً إحداث تغييرات في وصف الوظائف، أو تنقلات للعاملين بين الدوائر والأقسام بين المكتبة، إلا أن البعض يعتبره إجراءاً غير مبرر، وقد يرى معظم العاملين بأن نقل الموظف من عمل لآخر أحياناً مرهون بأمور شخصية، مما قد يؤدي به إلى عدم الرضا، والإحباط، وضعف في الدافعية إلى العمل، وزعزة ولائه وارتباطه الأدبي بالعمل .

ويمكن تفسير ورود الفقرة رقم (4) في المرتبة قبل الأخيرة في الجدول (6) نفسه، والتي تنص على "**تتقارب أهدافي مع أهداف المكتبة التي أعمل فيها**"، وبمتوسط حسابي (2.96)، وبانحراف معياري (0.74)، وبدرجة متوسطة، في ضوء استجابات أفراد مجتمع

الدراسة المتعلقة باهتمامهم وسعيهم إلى تحقيق أهداف المكتبة التي يعملون فيها (الفقرتان 7 و2) ، ونظرتهم إلى أن هذه الأهداف قد لا تأخذ بالضرورة مصالحهم ورغباتهم وأهدافهم بعين الإعتبار، وهذا قد يكون أحد المؤشرات المهمة في تفسير حصول الولاء المستمر على درجة متوسطة جدول (7).

ب - الولاء المستمر:

أظهرت نتائج الجدول (7) أن الدرجة الكلية لتوافر الولاء المستمر لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو مكتباتهم كانت متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.68)، وبانحراف معياري (0.52)، وتراوحت متوسطات تقدير الأداء على فقرات هذا المجال ما بين (2.13 – 3.43). وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء أن المستقبل غير مرئي وغير واضح، وأن هناك أحداث ومتغيرات مختلفة قد تحصل مستقبلاً لا يستطيع الفرد التنبوء بها أو حتى السيطرة عليها، وبالتالي فإن الولاء المستمر يعتبر أمراً نسبياً بالنسبة لأفراد مجتمع الدراسة ولا يستطيعون التأكيد على الإلتزام به كلياً. كما قد تفسر في ضوء تدني رواتب العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وضعف حوافزهم المادية والمعنوية مقارنة بالوظائف الأخرى في الدولة، مما قد يدفع بعضهم ولو نظرياً إلى التفكير بتحسين مستواهم الاقتصادي، وبالتالي التفكير بتغيير خططهم المستقبلية.

ويبين الجدول (7) نفسه أن جميع الفقرات حصلت على درجة ولاء متوسطة، باستثناء أربع فقرات فقط حصلت على درجة ولاء مرتفعة، هي: الفقرة رقم (11) التي حازت على متوسط حسابي (3.43)، وبانحراف معياري (0.69), وتنص على **"أبذل كل الجهد المطلوب مني في العمل"**، والفقرة (19) التي حازت على متوسط حسابي (3.25)، وانحراف معياري (0.74)، وتنص على**"أحافظ على أوقات العمل في الحضور والإنصراف",** والفقرة (21) بمتوسط حسابي (3.20)، وانحراف معياري (0.76)، وتنص على**"أعمل بالحماس نفسه في أي قسم داخل المكتبة"**، والفقرة (20) بمتوسط حسابي (3.16)، وانحراف معياري (0.77)، وتنص على **"أتكيف بسرعة مع التغيرات التي قد تحدثها التقنية الحديثة التي أحتاجها في عملي"**، وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء حداثة مهنة المكتبات والمعلومات في دولة الكويت بعامة وحداثة نشأة المكتبات العامة ذاتها فيها والتي تتطلب من العاملين بذل أقصى جهدهم في العمل والارتقاء به نحو الأفضل خدمة للمستفيدين. كما قد تفسر أيضاً في ضوء تمتع العاملين بأخلاقيات مهنية عالية تجسدت في محافظتهم على أوقات العمل في الحضور والانصراف، وفي

ضوء الأنظمة والتعليمات الخاصة بالعاملين في المكتبات العامة والتي تفرض مراعاتها والتقيد والإلتزام بها لتجنب العقوبات والجزاءات التي قد تقع على الموظف في حال عدم التزامه بها.

أما فيما يتعلق بمقدرة أفراد مجتمع الدراسة على التكيف بسرعة مع التغيرات التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة العمل فقرة رقم (20) فترجع إلى اقتناع العاملين أفراد مجتمع الدراسة بأهمية هذه التكنولوجيا وتأثيراتها الكبيرة في مجال العمل، وبأنه لا مكان للموظف التقليدي في عالم يتصف بالتغير المتسارع، وبأن عليهم الاطلاع على كل ما هو جديد، وامتلاك المهارات اللازمة للتعامل مع هذه التكنولوجيا للقيام بعملهم على أفضل وجه؛ وذلك من خلال التحاقهم بالدورات التدريبية التي تعقدها إدارات المكتبات العامة وعلى نفقتها وبتمويل منها، وليس على نفقة العاملين أنفسهم، وذلك لتدني مستوى رواتبهم الشهرية مقارنة بزملائهم في وظائف أخرى، لذا حصلت الفقرة رقم (14) والتي تتعلق بالالتحاق بالدورات التدريبية على حسابهم الخاص على أدنى متوسط حسابي وقبل الأخير (2.39)، وبانحراف معياري (0.84). وحصلت الفقرة (13) والتي تتعلق بالتفكير بالعمل أثناء العطل والإجازات على أدنى متوسط حسابي (2.13)، وبانحراف معياري (0.81). كما ويعد هذا أمراً منطقياً لكثير من أفراد مجتمع الدراسة، إذ تعتبر العطلات والإجازات متنفساً لهم، وحقاً لأسرهم، وبالتالي يبتعدون في تفكيرهم عن العمل ومشكلاته وهمومه. وكما يعد هذا أيضاً مؤشراً على مدى تأثر الولاء المستمر لدى أفراد مجتمع الدراسة بظروفهم الإجتماعية والنفسية والصحية.

ج – الولاء الأخلاقي:

أظهرت نتائج الجدول (8) أن الدرجة الكلية لتوافر الولاء الأخلاقي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو مكتباتهم كانت مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.02)، وبانحراف معياري (0.65)، وتراوحت متوسطات تقدير الأداء على فقرات هذا المجال ما بين (2.53 – 3.28). وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء أن الأخلاق تلعب دوراً مهماً في حياة المجتمع بشكل عام والفرد بشكل خاص، وهي مرتبطة بطبيعة الإنسان البيولوجية والاجتماعية والنفسية، ولذلك فإن كلاً من الثقافة والدين والبيئة والأسرة وغيرها تلعب دوراً أساسياً في تكوينها. ولكل مهنة من المهن في المجتمع الإنساني أخلاقيات يلتزم بها الأفراد المنتمون إلى تلك المهنة. وتعد أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات أهم الموجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات على نحو عام، فتشكل لديهم رقيباً داخلياً وتزودهم بأطر مرجعية ذاتية يسترشدون بها في عملهم، وتقوم أدائهم وعلاقاتهم بالآخرين ومواقفهم

المختلفة تقويماً ذاتياً يعينهم على اتخاذ القرارات المختلفة، ويكونون أكثر انسجاماً وتوافقاً مع أنفسهم ومع مهنتهم ومع الآخرين. والالتزام بهذه الأخلاقيات أمر ضروري وواجب، فمقدار انتماء الفرد لمهنته ومكتبته يتحدد بموجب درجة التزامه بقواعد تلك المهنة وأخلاقياتها، ومراعاتها في كافة الأحوال والمواقف والظروف. وفي ضوء ما سبق، وباعتبار أن دولة الكويت دولة إسلامية، وأن مجتمعها إسلامي يستمد عاداته وتقاليده ومبادئه من الدين الحنيف الذي يدعو إلى محاسن الأخلاق ومكارمها، والاحسان في العمل وإتقانه، فيتضح بذلك تأثير الأخلاق السامية ودورها في زيادة ولاء العاملين للمكتبة التي يعملون بها، وبالتالي رفع جودة الخدمة التي يقدمونها .

ويبين الجدول (8) نفسه أن جميع الفقرات قد حصلت على درجة ولاء مرتفعة باستثناء فقرتين فقط حصلتا على درجة ولاء متوسطة. ويبين الجدول ذاته أن الفقرة (28) والتى تنص على "**أفضل العمل في هذه المكتبة على أي مكتبة أخرى**", والفقرة رقم (27) والتى تنص على "**أتضايق إذا ما تم نقلي لأي سبب من المكتبة**"، قد حصلتا على أعلى متوسطين حسابيين هما على التوالي: (3.28)، وبانحراف معياري (0.77) و (3.20)، وبانحراف معياري (0.87). ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن نسبة العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت الذين تزيد عدد سنوات خبرتهم عن عشر سنوات هي الأعلى، وبالتالي تصبح هذه الفئة أكثر ارتباطاً في المكان الذي يعملون فيه، وأقل رغبة في الانتقال إلى مكان آخر، وأكثر دراية ومعرفة بمجتمع المستفيدين من حيث الاحتياجات، وطريقة التعامل مع بعض السلوكيات الإجتماعية، وبالتالي يفضلون البقاء في المكتبة التي يعرفونها ويعرفون بيئتها من مكتبة لا يعرفون عنها إلا قليلا. وهذا ما تأكده نتيجة الجدول (16) .

ويبين الجدول (8) أيضاً أن الفقرتين (22) و (24) قد حصلتا على أدنى متوسطين حسابيين وبدرجة ولاء متوسطة، إذ تنص الفقرة (22) على "**سأظل أعمل في المكتبة حتى لو عرض علي امتيازات أكثر بمكتبة أخرى**"، وبمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (1.12)، وتنص الفقرة (24) على "**سأظل أعمل في هذه المكتبة مهما كانت ظروف العمل فيها**"، وبمتوسط حسابي (2.58) وبانحراف معياري (0.95) ، وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة الجدول (7) فيما يتعلق بالدرجة المتوسطة لتوافر الولاء المستمر لدى أفراد مجتمع الدراسة، إذ يعد تدني الرواتب وقلة الحوافز المادية والمعنوية، في ضوء الضائقة الاقتصادية وارتفاع الأسعار مقروناً بظروف العمل وبيئتة، أحد أهم العوامل المؤثرة في ولاء الفرد للعمل واستمراريته فيه، إذ من المعلوم أن الفرد سيظل يبحث عن تحسين نوعية حياته على نحو دائم،

وبالتالي، فإن استقراره في العمل وولائه له سيزدادان كلما توافرت هذه الحوافز، وبخاصة المادية منها.

د – الولاء التلاحمي :

أظهرت نتائج الجدول (9) أن الدرجة الكلية لتوافر الولاء التلاحمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت كانت مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.29)، وبانحراف معياري (0.58)، وتراوحت متوسطات تقدير الأداء على فقرات هذا المجال ما بين (3.05 – 3.47) وقد ترجع هذه النتيجة إلى طبيعة العلاقات الودية التي تربط أفراد مجتمع الدراسة، وإلى طول سنوات العمل التي قضاها غالبيتهم في المكتبة التي تزيد عادةً من درجة ولائهم التلاحمي ويعمق علاقاتهم مع المكتبة وزملائهم على حد سواء، مما يؤدي إلى تطوير أدائهم، وزيادة إنتاجيتهم في العمل، وإيجاد مناخ تنظيمي فعال في المكتبات التي يعملون بها، وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة.

يضاف إلى ذلك أنه ونظراً لقلة عدد العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت، والذي لا يتجاوز في كل مكتبة عن تسعة موظفين موزعين على فترتين صباحية ومسائية، فإنه يؤدي إلى زيادة درجة التفاعل وقلة الصراع فيما بينهم، كما أن لبيئة العمل التي يعملون فيها المتشابهة تقريباً من حيث ظروف العمل وميزاته الأثر الكبير في زيادة تلاحمهم، وبالتالي فإن التنافس الصدامي بينهم يكون محدوداً للغاية. كما أن لتجانس العاملين في هذه المكتبات، إذ أن جميعهم كويتيون وليس بينهم جنسيات أخرى، ودوره في خفض درجة الصراع فيما بينهم، وزيادة ألفتهم ومحبتهم لبعضهم بعضاً، وأيضاً زيادة تعاونهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم. يضاف إلى ذلك أيضاً أن طبيعة العمل في المكتبات العامة عمل تعاوني بالدرجة الأولى ويتطلب تفاعل العاملين فيها وتعاونهم مع بعضهم بعضاً لإنجاز المهام المختلفة، مما يزيد من درجة ولائهم التلاحمي. ويؤكد هذه الفكرة حصول الفقرة رقم (37) والتي تنص على **"أحترم كثيراً زملائي في العمل "**، وبمتوسط حسابي (3.47)، وبانحراف معياري (0.76)، والفقرة رقم (38) والتي تنص على **"أعمل في المكتبة مع الزملاء بروح الفريق الواحد"**, وبمتوسط حسابي (3.42)، وبانحراف معياري (0.77) على أعلى متوسطين حسابيين بين فقرات هذا المجال.

ويبين ذات الجدول (9) أن الفقرة (39) قد حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.05)، وبانحراف معياري (0.84)، والتي تنص على **"أبقى مع زملائي بصداقة تمتد خارج نطاق العمل"**، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن كثيراً من العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت

هن من الإناث، لذا فإن الصداقة بينهن وزملائهن الذكور خارج نطاق العمل أمر مرفوض في المجتمع الكويتي.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ **بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير الجنس؟"** .

أظهرت نتائج اختبار (ت) الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقاً لمتغير الجنس، وذلك في مجالين فقط، هما: الولاء الأدبي، والولاء الأخلاقي، ولصالح العاملين من فئة الإناث. وقد تفسر هذه النتيجة على نحو عام في ضوء أن فئة الإناث هي أكثر ثباتاً في وظائفهن من أقرانهن من فئة الذكور، إذ أن ظاهرة البحث عن فرص وبدائل للعمل للحصول على مكانة اجتماعية أو وضع مادي أو مهني أفضل هي سمة ملازمة لفئة الذكور أكثر من الإناث اللواتي يملن إلى الإستقرار الوظيفي، مما يولد لدى الإناث ولاءاً تنظيمياً للمكتبة العامة التي تعمل بها أكثر منه لدى الذكور، بالإضافة إلى أن مهنة المكتبات تتناسب وطبيعة المرأة والنظرة الإجتماعية للمهن المختلفة في دولة الكويت. كما أن طبيعة المجتمع الكويتي تفرض على المرأة الالتزام بأخلاقيات إجتماعية معينة تبعدها عن النقد أو التجريح، مما يجعلها تبتعد عن الصراعات أو الاحتكاكات حال حدوثها ما أمكن.

ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ **بين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير التخصص؟" .**

أظهرت نتائج اختبار (ت) الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة احـصائية بـين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويـت وفقاً لمتغير التخصص. وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن جميع العاملين في المكتبات العامة من المتخصصين وغير المتخصصين في علم المكتبات يعملون في نفس ظـروف العمـل وبيئتـه، وتطبق عليهم القوانين والتعليمات ذاتها، وبالتالي فإنه من المتوقع أن يكون ولاؤهـم التنظيمـي متماثلاً .

رابعاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحـصائية عنـد مـستوى الدلالـة ($\alpha \geq 0.05$) بـين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحـو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟."

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي في الجـدول (15) أن هنـاك فروقـاً ذات دلالـة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت وفقاً لمتغير المؤهل العلمي وفي المجالات جميعها. كما وأظهرت نتـائج اختبـار توكي للمقارنات البعدية في الجدول (16) أن الفروق كانت لصالح حملة البكالوريوس، وتعتبـر هذه النتيجة طبيعية في ضوء أن نسبة حملة مؤهل البكالوريوس بلغـت (72 %) مـن أفـراد مجتمع الدراسة. بالإضافة إلى أن المؤهل العلمي كلما كان أعلى فإنه يفتح للفرد آفاقاً جديدة لـم تكن مدركة له في المؤهلات العلمية الأدنى، الأمر الذي يجعله يبحث عن الحصول على رتبـة أعلى أو مكانة مهنية أفضل، وبالتالي يكون ارتباطه وولائه للعمـل الحـالي أعلـى مـن ذوي المؤهلات العلمية الأخرى.

خامساً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

"هل هناك فروق ذات دلالة إحـصائية عنـد مـستوى الدلالـة ($\alpha \geq 0.05$) بـين المتوسطات الحسابية للولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت نحـو المكتبات التي يعملون فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟".

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي الجدول (18) أن هناك فروقا ذات دلالة إحـصائية بين المتوسطات الحسابية لدرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامـة فـي دولـة الكويت وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في مجالين فقط هما: مجال الولاء الأدبي، ومجـال الـولاء الأخلاقي. وقد أظهرت نتائج اختبار توكي للمقارنات البعدية الجدول (19) أن الفـروق كانـت لصالح فئة من يملكون خبرة عشر سنوات فأكثر. وقد يعود السبب في هـذه النتيجـة إلـى أن العاملين ذوي سنوات الخبرة الطويلة تتقارب أهدافهم وقيمهم مع أهداف وقـيم المكتبـة التـي يعملون فيها مع مرور الوقت وزيادة الخبرة. كما أن السنوات التي يقضيها الموظف في المكتبة تؤدي إلى زيادة معرفتة بطبيعة العمل وظروفه، وزيادة معرفته بزملائه وارتباطه بهم، وزيـادة درجة الألفة مع المكتبة بمرور الزمن، وضعف الرغبة في التنقل من مكان عمـل إلـى آخـر، والميل نحو الاستقرار في مكان العمل الحالي. يضاف إلى ذلك تطلع هؤلاء العاملين مـن ذوي

الخبرة الأعلى إلى تقلد مناصب إدارية متقدمة في المستقبل. كما أن لسنوات الخبرة دور كبير في فهم طبيعة المهام والواجبات المناطة بهم وتكرار مزاولتهم لها يؤدي إلى رفع كفاءتهم وصقل مواهبهم، مما يمنحهم الثقة بالنفس، ويزيد من شعورهم بأهمية العمل الذي يقومون به، وزيادة الفرصة لتوطيد العلاقات مع زملائهم لحاجتهم لخبرات بعضهم بعضاً في عديد من القضايا الإدارية والمعلوماتية، وبالتالي زيادة شعورهم بالتزامهم نحو المكتبة التي وفرت لهم مثل هذه الفرص وولائهم لها.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة خاص الباحث إلى التوصيات التالية:

1- وضع نظام حوافز عادل وفعال في إطار نظام الخدمـة المدنيـة؛ وذلـك لاسـتقطاب العناصر القادرة والمؤهلة للعمل في المكتبات العامة، مما يؤدي إلى زيادة بقـائهم فـي العمل واستقرارهم فيه، وذلك لرفع درجة الولاء المستمر لديهم نحـو المكتبـات التـي يعملون بها.

2- تعزيز ثقافة الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة، وذلك من خلال الاهتمام بتطويرهم وتنميتهم، وتوفير المناخ التنظيمي الصحي والحوافز المادية والمعنوية لهـم، مما يدفعهم للحرص على البقاء في عملهم والاستمرار فيه.

3- تعزيز الولاء التنظيمي لدى الذكور، وذلك من خلال توفير الرواتب المناسبة، وفـرص الترقية لهم، ومنحهم الحرية والاستقلالية في العمل، وإشراكهم بدرجة أكبر فـي اتخـاذ القرارات الخاصة بالعمل.

4- وضع أسس ومعايير مقننة في عملية اختيار العاملين في المكتبات العامة، تقضي بـأن يكون الإختيار مبني علـى أسـاس التخـصص فـي علـم المكتبـات والمعلومـات، وتمييزالمختارين إدارياً ومادياً عن غيرهم من غير المتخصصين، مما يزيد من درجـة ولائهم التنظيمي المستمر.

5- تحديد وصف دقيق للوظائف في المكتبات العامة وما يناسبها مـن المـؤهلات العلميـة والخبرات والمهارات، بحيث تشمل جميع المؤهلات التي يطلبها ديوان الخدمة المدنية.

6- إثراء العمل الوظيفي لكافة العاملين في المكتبات العامة من خلال زيـادة مـسؤولياتهم، وتحسين محتوى الوظائف ونوعية المهام والتحديات التي يتطلبها إنجاز العمـل، ممـا يساعد في زيادة ولائهم المستمر للعمل.

7- إجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بموضوع الـولاء التنظيمـي واختبـار تـأثير متغيرات أخرى غير التي تم التطرق إليها في هذه الدراسة مثل: الحالـة الاجتماعيـة، والراتب، وغيرها، وإجراء دراسات مماثلة على العاملين فـي المكتبـات المدرسـية، والأكاديمية، والمتخصصة.

المصادر والمراجع العربية

- الأحمدي، طلال عايد، (2004). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة: دراسة ميدانية للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية. **المجلة العربية للإدارة**، 24 (1): 1 - 45.
- البنهاوي، محمد أمين، .(1984)**إدارة العاملين في المكتبات**. القاهرة: العربي للنشر.
- الحديدي، ضحى فائق، (2003). **المناخ التنظيمي السائد في المدارس المهنية في الأردن وعلاقته بتخصص مدير المدرسة ونوع المدرسة والولاء التنظيمي للمعلمين وبناء تصور جديد للمناخ التنظيمي في هذه المدارس**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- حمدان، دانا لطفي, (2003)**. العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي كما يراها أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- حمود، خضير، (2002)**. السلوك التنظيمي**. عمان: دار صفاء.
- الرواشدة، خلف سليمان، (2007). **صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي**. عمان: دار حامد.
- السالم، سالم محمد، (1997). **الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية**. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.
- السالم، مؤيد وحرحوش، عادل، (1991). **إدارة الموارد البشرية**. بغداد: مطبعة الإقتصاد.
- سلامة، رتيبة محمد، (2003). **الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- سلطان، سوزان أكرم، (2006). **العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها**. أطروحة دكتوراة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- الشراري، مفضي رطيان، (2007).**الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية في محافظة القريات في المملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الشلوي، حمد فرحان، (2005).**الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي: دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية المدنيين والعسكريين**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- أبوشيخة، نادر أحمد، (2010). **إدارة الموارد البشرية**. عمان: دار صفاء.
- طاهر، أبوبكر محي الدين، (1995). **التضارب التنظيمي والولاء في الشركات الصناعية السودانية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الطجم، عبدالله، (1996). قياس مدى قدرة العوامل التنظيمية والديموغرافية في التنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي بالأجهزة الإدارية السعودية .**المجلة العربية للعلوم الإدارية**، 4 (1): 125-103.
- الطعامنة، محمد وعبدالحليم، أحمد، (1997). **أثر العوامل الشخصية والتنظيمية في بناء الولاء التنظيمي كما يراها العاملون في وحدات القطاع العام الأردني**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- طوقان، علي، (مارس 1997). اتجاهات العاملين في المكتبات العامة في فلسطين نحو حوافز العمل وتأثيرها في كفاءة الأداء. **رسالة المكتبة**، 32 (2): 53– 70.
- عباس، طارق محمود وزكي، محمد عبدالحميد، (2002). **المكتبات العامة: تنظيمها، خدماتها، تقنياتها الحديثة في ضوء الإنترنت**. الجيزة: ايبيس كوم.
- العتيبي، آدم، (1993). أثر الولاء التنظيمي والعوامل الشخصية على الأداء الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت. **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، 1 (1): 109 – 133.
- العتيبي، سعود والسواط، طلق، (1997). الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبدالعزيز والعوامل المؤثرة فيه. **الإداري**، (70): 13 – 68.
- العجمي، راشد شبيب، (ديسمبر 1998). تحليل العلاقة بين الولاء التنظيمي وإحساس العاملين بالعدالة التنظيمية. **مجلة الإداري**،71 (24): 69–98 .

- العديم، عقوب ارشيد، (2007). مبادئ القيادة والولاء التنظيمي: دراسة ميدانية للأجهزة الحكومية بمحافظة حفر الباطن. **الإداري،** 29 (108): 37 – 70.
- العضايلة، علي، (1995). الولاء التنظيمي وعلاقتة بالعوامل الشخصية والتنظيمية: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص الأردنيين. **مؤتة للبحوث والدراسات،** 10 (6): 13 – 33.
- العلي، أحمد، (2006). **المكتبة العامة في خدمة المجتمع**. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- عليان، ربحي مصطفى، (2002). **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: دار صفاء.
- عليان، ربحي مصطفى، (2003). العلاقة بين الرضا عن الوظيفة وكل من: المؤهل الدراسي, والتخصص, والحالة الاجتماعية, والخبرة، والراتب لدى المرأة البحرينية العاملة في المكتبات العامة . **مجلة العلوم الإنسانية**, (6): 76 – 113.
- العمري، عبيد عبدالله، (1999). الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود: دراسة ميدانية. **مجلة جامعة الملك سعود**, 11 (1): 111-134.
- عورتاني، مأمون عبدالقادر، (2003). **العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الفلسطينية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- عويضة، إيهاب أحمد، (2008). **أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية في محافظات غزة.** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- غنام، ختام عبدالله، (2005). السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- فراج، عبدالرحمن، (2008). مواقع المكتبات العامة السعودية على الانترنت: دراسة حالة لموقعي مكتبة الملك عبدالعزيز العامة ومكتبة مبارك العامة. **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية،** (14): 210 – 177.

- الفضلي، فضل صباح، (1997). علاقة الالتزام التنظيمي بعلاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه والمتغيرات الديموغرافية. **مجلة الإدارة العامة،** 37 (1): 115 –75.
- الفليح, بسام, (2008). الولاء الوظيفي: مفتاح الاستقرار للمنظمـة. **مجلـة التـدريب والتقنية**, 116: 16 – 23 .
- الفهداوي، فهمي والقطاونة، نشأت، (2004). تأثيرات العدالة التنظيميـة فـي الـولاء التنظيمي: دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنـوب الأردنيـة. **المجلـة العربية للإدارة،** 24 (2): 1 – 52.
- الفوزان، ناصر محمد، (2004). **أثر السياسة التنظيمية والمتغيرات الشخـصية علـى الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة**. الرياض: مركز بحوث كلية العلـوم الإداريـة بجامعة الملك سعود.
- الكاساني، مراد أحمد، (2000). **أثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي: دراسة حالة معلمي المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعـة آل البيت، الأردن.
- الكايد، جعفر أحمد، (1999). **الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعـة اليرموك، إربد، الأردن.
- اللوزي، موسى، (1999). **التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة**. عمـان: دار وائل.
- المالكي، مجبل لازم، (2000). **المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلميـة، الخـدمات المكتبية والمعلوماتية**. عمان: مؤسسة الوراق.
- المالكي، مجبل لازم وعليوي، محمد عوده، (2007). **المكتبات النوعيـة: الوطنيـة – الجامعية – المتخصصة – العامة – المدرسية**. عمان: الوراق .
- محمد، مها أحمد إبراهيم، (2005). **العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين فـي المكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية على مدينة الرياض.** نـدوة المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية.
- المخلافي، محمد سرحان، (2001). أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء. **مجلة جامعة دمشق،** 17 (2): 184 – 217.

- المعيوف، صلاح معاذ، (2002). أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية على الـولاء التنظيمي لدى الموظفين في القطاع العام السعودي. **مجلة دراسات الخلـيج والجزيـرة العربية،** 28 (107): 111 – 150.
- الملاحمة، منى خلف، (2006). **الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية.** رسالة ماجستير غير منـشورة، جامعـة مؤتة، الكرك, الأردن.
- النشار، السيد سيد، (1996). الرضى الوظيفي لـدى المكتبيـين فـي مـصر. **مجلـة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات،** 4 (5): 125– 163.
- أبوالنصر، مدحت محمد، (2005)**. بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخـل المنظمة.** القاهرة: إيتراك.
- همشري، عمر أحمد، (1998).أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات لدى العاملين فـي مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة. **مجلة دراسات العلوم التربوية،** 25 (2): 365 – 382.
- همشري، عمر أحمد، (2001). **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات.** عمـان: الرؤى العصرية.
- همشري، عمر أحمد، (1991). درجة التوتر النفسي ومصادره لـدى العـاملين فـي المكتبات الجامعية في الأردن. **مجلة دراسات العلوم الانسانية,** 20 (3): 205 –224 .
- همشري، عمر أحمد، (1998). الرضا عن العمـل لـدى العـاملين فـي المكتبـات المتخصصة في الاردن. **مجلة دراسات العلوم التربوية**, 25 (1): 57 – 74.
- همشري، عمر أحمد، (2008). **مدخل إلى علم المكتبـات والمعلومـات**. عمـان: دار صفاء.
- همشري، عمر أحمد، (1999). المناخ التنظيمي في مكتبات الجامعـات الأهليـة فـي الأردن من وجهة نظر العاملين فيها. **مجلة دراسات العلوم التربويـة،** 26 (1): 187-201.
- همشري، عمر أحمد و يونس، عبدالرازق (1994). الرضا عن العمـل لـدى أمنـاء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى. . **مجلة دراسات العلـوم الانسانية،** 21 (6):463 –495 .

- الهوش، أبوبكر محمود، (ديسمبر2000). مجتمع المعلوماتيـة والمكتبـة العامـة رؤى مستقبلية. **المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات**، 7 (2): 135 – 142.
- وزارة التربية والتعليم, الكويت. نشأة المكتبات العامة في دولة الكويت. على الانترنـت في: http://www.moe.edu.kw/pages/sectors/05/02/10.htm [بتاريخ 2010/2/5].
- اليامي، مداوس أحمد، (ديسمبر 2003). دراسة تنبئية بـبعض العوامـل التـي تـسبق الالتزام الوظيفي لشاغلوا الوظائف غير الإشرافية. **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، 23 **(**2**).**

المراجع الأجنبية

- Altmann, R. (2000). Forecasting Your Organizational Climate. **Journal of Property Management.** 65 (4): 62- 68.
- Chen, Z. and Francesco. A. (2000). Employee demography, organizational commitment and turnover intention in China. **Human Relations**. 53 (6): 869-887.
- Chusmir, L. (1998). Gender differences in variables affecting job commitment among working mean and women. **Journal of Social Psychology.** 126: 87- 94.
- Colding, Linda. Kay (2004). **Predictors of librarian turnover intentions in public university librarians.** Unpublished Ph.D Dissertation, Alabama University. U.S.A.
- Demir, Cesim. et al. (2009). Organizational Commitment of Military Physicians. **Military Medicine**. 174: 929 – 945.
- Dixon. Marlene. , et al. (2005). Challenge is key: an investigation of Effective Organizational Commitment in under Graduate Interns. **Journal of Education for Business**. 80 (3): 172-180.
- Dramstad, Stouffer A. (Aug., 2004). Job Satisfaction and Organizational Commitment among Teachers in Norway: A comparative Study of Selected School from Public and Private Educational Systems. **Journal of Organizational Behavior**, 22.
- Fjortoft, Nancy. (1993). **Factors predicting faculty commitment to the university.** 3rd Ed, NY: Neal- Schuman.
- Hovekamp. Tina Maragou (1993). **Unions and work attitudes: job satisfaction, work values, and organizational commitment of professional librarians.** Ph. D thesis, Alabama University. U.S.A.

- Hulpia, H., Devos, G., Keer, H. (2010). The Influence of Distributed Leadership on Teachers Organizational Commitment: A multilevel Approach. **The Journal of Educational Research**. 103: 40 – 52.
- Jae Moon, M. (2000). Organizational commitment revisited in new public management: motivation, organizational culture, sector, and managerial levels. **Public Performance and Management Review**. 24 (2): 177-197.
- Jones, M. (1998). **The Relationship of Organizational Commitment to the Organizational Culture of High Schools.** Unpublished Doctorial Dissertation. Widener University, Pennsylvania.
- King, Thomas. Lawrence. (2006). **Library staff at Ohio prisons: an investigation of four key demographic variables and their relationships to the job satisfaction and career incentives.** Ph.D thesis, Simmons College, U.S.A.
- Kuvaas, B. (2006). Work Performance, Affective Commitment and Work Motivation: the roles of pay administration and pay level. **Journal of Organizational Behavior.** 27: 365- 385.
- Lee, Youngsu. (Nov. 1981). **An Exploratory Study on the Relationship between Job Commitment and Personal Values of Academic Librarians.** Unpublished Doctorial Dissertation, University Of Southern Mississippi, Mississippi, U.S.A. Available

at:

http://proquest.umi.com/pqdweb?Index=&sid=1&srchmode=2&vinst=PROD&fmt=

- Luthans, F. (1995). **Organizational behavior**. 7th ed. N.Y: McGraw-Hill.
- Lynch, Better. P. And Verdin, Jean. A. (1983). Job Satisfaction In Libraries: Relationships of the Work Itself, Age, Sex, Occupational

Group, Tenure, Supervisory Level, Career Commitment, and Library Department. **Library Quarterly**, 53 (4): 434 - 447.

- McCormick, Catherine. A. . (2000). **A study of the job attitudes: job satisfaction, organizational commitment, career commitment, and career adaptability of members of the library and information scince profession.** Unpublished Doctorial Dissertation. Virginia State University, U.S.A.
- Meyer, John. P. and Allen, N. J. (1996). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: an examination of construct validity. **Journal of Vocational Behavior**, 94: 63-75.
- Meyer, John. P. Allen, J. and Smith, C. (1993). Commitment to organizations conceptualization. **Journal of Applied Psychology**. 78: 538-551.
- Onne, J. (2004). The Barrier Effect of Conflict with Superiors in the Relationship between Employee Empowerment an Organizational Commitment, Work and Stress. **Journal of Work & Stress,** 18 (1): 56 – 65.
- Parrish, David. A. .(2001). **The impact of leadership behavior on organizational commitment an job autonomy of information services librarians.** Unpublished Doctorial Dissertation**.** Florida State University, U.S.A.
- Rubin, R. and Buttlar, L. (1992). A Study of the Organizational Commitment of High School Library Media Specialists in Ohio. **Library Quarterly**, 62 (3): 306 - 324.
- Scandura, Thomson. A and Lankau, M.J. (1997). Relationships of Gender, Family Responsibily and Flexible Work Hours to Organizational Behavior. **Journal of Organizational Behavior**, 18: 377- 391.

- Abu Sheikha, Nader Ahmad, and Younis, Abdul Razeq Mustafa (2006). Administrative factors affecting employee's absenteeism in academic and public libraries in Jordan. **The International Information & Library Review**. 38: 64- 88.
- Smith, D. (1997). The influence of manger behavior on nurse's job satisfaction, productivity, and commitment. **Journal of Nurse**. 27 (1): 62-71.
- Tella, A. (April, 2007). Work motivation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria. **Library Philosophy and Practice**, 4 (2): 1 – 12.
- Vandenberg, R. and Lance, C. (1992). Satisfaction and organizational commitment. **Journal of Management**, 18: 153-167.

الملاحـــق

ملحق رقم (1)

الاستبانة

الزميل/ الزميلة...المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

يقوم الباحث بدراسة عن (الولاء التنظيمي للعاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت) وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المكتبات والمعلومات مـن كليـة العلوم التربوية في الجامعة الأردنية. ولتحقيق هدف هذه الدراسة، يعرض عليكم الباحث استبانة من قسمين، يتألف القسم الأول من المعلومات الشخصية، بينما يدور القسم الثاني حـول ولائـك التنظيمي للمكتبة التي تعمل فيها.

أرجو منكم التكرم بدراسة فقرات الاستبانة ثم الاجابة عنها بكل موضـوعية، وسـوف تستخدم المعلومات الواردة فيها لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم لخدمة البحث العلمي.

الباحث

محمد عبدالله الشريف

القسم الأول: المعلومات الشخصية:

الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب:

1. **الجنس:** □ ذكر □ أنثى
2. **التخصص:** □ علم المكتبات والمعلومات □ تخصص آخر
3. **المؤهل العلمي:** □ ثانوية عامة (أو مايعدلها) □ دبلوم متوسط
   □ بكالوريوس □ دراسات عليا
4. **سنوات الخبرة** □ 5 سنوات فأقل
   □ 6 – 9 سنوات
   □ 10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: يهدف هذا الجزء إلى قياس درجة ولائك للمكتبة التي تعمل بها، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يبين درجة موافقتك أو عدم موافقتك للعبارات التالية:

الرقم	الفقـرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق	أوافق بشدة
	الولاء الأدبـي				
1	إن نجاح المكتبة التي أعمل فيها هو نجاحي.				
2	أسعى لتحقيق أهداف المكتبة التي أعمل فيها.				
3	أحافظ على ممتلكات المكتبة كما أحافظ على ممتلكاتي الشخصية.				
4	تتقارب أهدافي مع أهداف المكتبة التي أعمل فيها.				
5	أشارك في بلورة أهداف المكتبة التي أعمل فيها.				
6	إن تغيير طبيعة عملي من قبل المسؤول أمر مقبول يتماشى مع أهداف المكتبة.				
7	يهمني كثيرا أن تحقق المكتبة أهدافها.				
8	أؤمن إيمانا عميقاً بأهداف المكتبة.				
9	أحرص على معاملة المستفيدين بلطف لجلب السمعة الحسنة للمكتبة التي أعمل فيها.				
10	أتضايق عند توجيه نقد غير منطقي للمكتبة التي أعمل بها.				
	الولاء المسـتمر				
11	أبذل كل الجهد المطلوب مني في العمل.				
12	أحضر للعمل حتى لو كنت بظروف صحية غير جيدة.				
13	أفكر في العمل أثناء العطل والإجازات.				
14	ألتحق بدورات تطور مهاراتي التي احتاجها في عملي حتى لو كانت على حسابي الخاص.				
15	أفضل القيام بالأعمال التي تعود بالفائدة على المكتبة حتى لو كانت تتعارض مع مصلحتي الشخصية.				
16	أقضي وقتاً أطول من الدوام الرسمي في سبيل مصلحة المكتبة.				
17	إن عملي في هذه المكتبة يلبي معظم احتياجاتي.				
18	أحقق ذاتي من خلال عملي في هذه المكتبة.				
19	أحافظ على أوقات العمل في الحضور والإنصراف.				
20	أتكيف بسرعة مع المتغيرات التي قد تحدثها التقنية الحديثة التي أحتاجها في عملي.				
21	أعمل بالحماس نفسه في أي قسم داخل المكتبة.				
	الولاء الأخـلاقي				
22	سأظل أعمل في المكتبة حتى لو عرض علي امتيازات أكثر بمكتبة أخرى.				
23	التزم بتقديم اقتراحات لحل المشكلات التي تواجه المكتبة.				
24	سأظل أعمل في هذه المكتبة مهما كانت ظروف العمل فيها.				
25	أرغب بالاستمرار في العمل في هذه المكتبة.				
26	أنا سعيد بأن اتيحت لي فرصة العمل في هذه المكتبة.				

أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الفقـرة	الرقم
				أتضايق إذا ما تم نقلي لأي سبب من المكتبة.	27
				أفضل العمل في هذه المكتبة على أي مكتبة أخرى.	28
				أنا مدين بالكثير لعملي في هذه المكتبة.	29
				أفتخر بأنني أعمل في هذه المكتبة وأنني جزء منها.	30
				إن هذه المكتبة تعني لي أكثر من مجرد مكان عمل.	31
				الولاء التـلاحمي	
				أسعى لإيجاد أجواء ملائمة للعمل مع زملائي في المكتبة.	32
				أساعد زملائي في انجاز أعمالهم بعد انتهائي من عملي.	33
				أتقبل انتقادات الزملاء لي فيما يخص العمل بصدر رحب.	34
				أستفيد من انتقادات زملائي في العمل.	35
				أرتاح عندما أعمل مع زملائي في المكتبة.	36
				أحترم كثيراً زملائي في العمل.	37
				أعمل في المكتبة مع الزملاء بروح الفريق الواحد.	38
				أبقى مع زملائي بصداقة تمتد خارج نطاق العمل.	39
				أقلق عندما يتغيب الزملاء عن العمل.	40
				أسعى للتخفيف من الشعور بالغربة لدى زملائي الجدد في العمل.	41
				أقدم أفكاراً جديدة لزيادة مرونة العمل وتسهيله في المكتبة.	42
				أحاول إسعاد زملائي في العمل.	43
				أنا وزملائي في العمل كالأسرة الواحدة.	44
				أسعى إلى إيجاد علاقات وطيدة مع زملائي في العمل.	45

- أية ملاحظات تؤثر على ولائك التنظيمي:

وشكرا على تعاونكم.

ملحق رقم (2)

قائمة محكمي الاستبانة

الرقم	اسم المحكم	الكلية/ القسم	الجامعة
1	أ.د. عبدالرازق يونس	التربية/مكتبات	الجامعة الأردنية
2	أ.د. أنمار الكيلاني	التربية/إدارة تربوية	
3	أ. د. هاني الطويل	التربية/ إدارة تربوية	
4	أ.د. سامر دحيات	الاقتصاد/ إدارة الأعمال	
5	أ.د. ربحي عليان	عميد كلية التربية	الزرقاء الخاصة
6	د. محمد النقرش	التربية/مكتبات	
7	د. عاطف يوسف	التربية/مكتبات	
8	د. لمى فاخر	التربية/مكتبات	
9	د. فضل كليب	التربية/مكتبات	
10	أ.د. ناصر الخوالدة	عميد كلية التربية	الإسلامية العالمية
11	د. محمد الخوالدة	--------	وزارة التربية والتعليم الأردنية
12	د. خالد حياصات	--------	
13	د. محمد شحاتيت	إدارة الأعمال	كلية الأميرة سمية

ملحق رقم (٣)

خطاب رئاسة الجامعة الأردنية إلى وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت

الجامعة الأردنية
THE UNIVERSITY OF JORDAN

رئاسة الجامعة
University Administration

الرقم: ١٦/١/١١ /٢٣٧٨
التاريخ: ١١/٥/١٤٣٠هـ
الموافق: ٦/٥/٢٠٠٩م

معالي وزير التربية والتعليم

دولة الكويت

تحية طيبة وبعد،،

فأرجو إعلامكم أن الطالب محمد عبدالله محمد الحسيني الشريف، من طلبة ماجستير علم المكتبات والمعلومات في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية، يقوم بإعداد رسالة بعنوان " الولاء التنظيمي للعاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت". ويحتاج إلى تطبيق أداة دراسته على العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت.

وأرجو التكرم بالموافقة والإيعاز للمعنيين لديكم بتسهيل مهمة الطالب المذكور أعلاه، علماً بأن المشرف على رسالته هو الأستاذ الدكتور عمر همشري.

شاكرين لكم اهتمامكم بالجامعة الأردنية، وتعاونكم معها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،

/ رئيس الجامعة

نائب الرئيس لشؤون الكليات والمعاهد الإنسانية

إ.ف

ملحق رقم (٤)

إحصائية القوى البشرية بأعداد العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت

75 / 30 / EA0085697/ 09/ 5000

MINISTRY OF EDUCATION

LIBRARIES ADMINISTRATION

وزارة التربية

إدارة المكتبات

Date : ....

Ref : ....

التاريخ : ١٧/٦/٢٠٠٩

الموافق : ....

الرقم : ٢٠٦٦

إحصائية القوى البشرية بأعداد العاملين في المكتبات العامة

حتى أغسطس - ٢٠٠٩م

الى من يهمه الأمر :

نحيطكم علما بأن أعداد العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت بلغ ٢٦٤ موظف ؛ موزعين على عدد ٢٨ مكتبة عامة في مناطق دولة الكويت .

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام ،،

أحمد عبدالله الكندري

مراقب الخدمات الإدارية

مدير ادارة المكتبات

وزارة التربية

إدارة المكتبات

نسخة : للملف .

ملحق رقم (٥)

كتاب تسهيل مهمة من إدارة المكتبات في دولة الكويت

75 / 30 / EA0085697 / 08 / 25000

MINISTRY OF EDUCATION
LIBRARIES ADMINISTRATION

وزارة التربية
ادارة المكتبات

Date : ______
Ref : ______

التاريخ : ١٣ / ٥ / ٢٠٠٩م
الموافق : ______
الرقم : ون / ع / ١٨١

السادة والسيدات / مسئولي المكتبات العامة المحترمين

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع / تسهيل مهمة

نحيطكم علما بالموافقة على طلب السيد المحترم / محمد عبدالله الحسيني الشريف - الباحث في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية - تخصص ماجستير علم المكتبات والمعلومات ؛ لتسهيل مهمته لعمل الإستبيان الخاص برسالة بعنوان " الولاء التنظيمي للعاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت علماً بأن المشرف على رسالته هو الدكتور / عمر همشري .

مع خالص أمنياتنا له بالتوفيق والنجاح في إنجاز رسالته بالمستوى المتميز

مع خالص التحية ،،

مدير إدارة المكتبات

أحمد عمران الجمعة

وزارة التربية
إدارة المكتبات

نسخة / لمراقب الخدمات الإدارية والتجهيزات
نسخة / لمراقب الشئون الفنية والبحوث
نسخة / لكل مكتبة عامة
نسخة / للملف

"Organizational Loyalty of Public Librarians in the State of Kuwait"

by

Mohammed Abdullah Al-Hussini Al-Shareef

Supervisor

Dr. Omar Ahmad Hamshari, Prof.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the organizational loyalty among public librarians in the State of Kuwait. The population of the study consisted of (264) employees of whom (232) responded or (87.9%). A questionnaire was developed, tested for it's reliability and validity, and used as the main instrument of data collection.

The result showed that the degree of organizational loyalty among public librarians in Kuwait was high, especially in: moral, ethical, and cohesion loyalty. Results revealed a statistically significant differences at ($\alpha \geq 0.05$) between the means of organizational loyalty among respondents attributed to sex in two domains: moral loyalty and ethical loyalty, in favour of females; and to qualifications on all domains, in favour of (B. A) degree holders; and to year of experience in two domains: moral loyalty and ethical loyalty, in favour of respondents with (10) years of experience or more. The results also showed no statistically significant differences at ($\alpha \geq 0.05$) among respondents attributed to specialization.

The study recommended the need to develop fair and effective incetive system to promote the degree of continuing loyalty, and to promote the culture of organizational loyalty among males and less experienced participants , and to conduct more studies in the field.